المراسلات التجارية

باللغتين العربية والإنكليزية



المراسلات التجارية

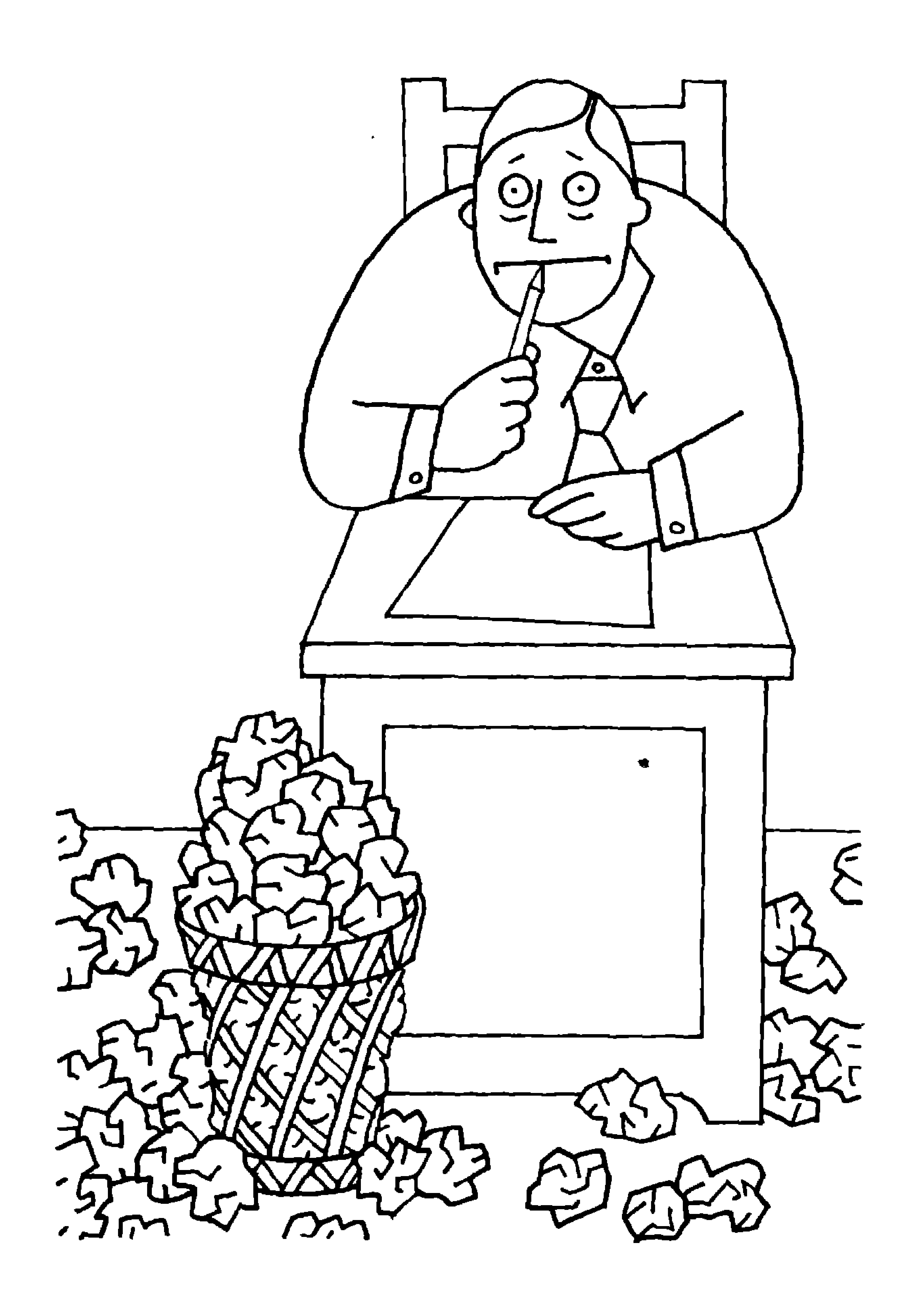
باللغتين العربية والانكليزية

ترجمة وترتيب

أديب الزين

المكتبة الحديثة للطباعة والنشر
بيروت - ص. ب ٢٥٦٤ - تلفون ٢٣١١٦٨

COMMERCIAL CORRESPONDENCE IN ENGLISH



Writing letters in English is very much like writing letters in your own language

كتابة الرسائل في الانكليزية ككتابتها في لغتك تماما .

COMMERCIAL CORRESPONDENCE IN ENGLISH

M. D. SPOONER
J. S. McKELLEN

الكتاب الذي يحتاج اليه كل سكرتيرة وكل موظف او مستخدم
وكل من يعمل في المكاتب والمؤسسات والادارات .

Illustrated by
Tom Mallin

Nelson

Contents المحتويات

Preface

To the Teacher

The growing importance of English as the international business language has brought with it an increasing demand for up-to-date courses in commercial correspondence. Yet many teachers feel that the teaching of English for business is too specialized for them to do successfully. This book is an attempt to help two different types of teacher: the teacher of English as a foreign language, who feels he is not competent to teach business subjects, and the teacher of business subjects, who feels unqualified to tackle the linguistic problems involved in teaching English.

Because this book, unlike most of the other books on commercial correspondence which have appeared, is intended to be a teaching book and not a reference manual it deals with actual people in business situations and gives examples of the letters they would write. The teacher should select the letters appropriate for the particular class he is instructing. The authors hope that this approach will suggest techniques for approaching the subject as an interesting and lively series of situations. By placing the examples in the context of normal business operations, we hope that both teacher and students will find the subject easy to learn, easy to remember, and easy to adapt to the situations encountered in real life.

The book progresses from the basic situations which require the writing of a letter in English to someone in England to a consideration of situations arising in foreign trade, although these are usually covered by the use of printed forms rather than of letters. The introductory chapters consider the layout of letters and the answering of advertisements for a job in great detail, in order to make the statement of the points to be made in a letter and its correct layout second nature. By the time the first real business letters are written, the whole technique of correct layout and of writing in simple English should be automatic. The various processes in domestic trade transactions are considered in some detail, to give the foreign student a clear picture of what happens in English firms and a background from which to proceed to international correspondence.

The emphasis throughout the book has been kept on the writing of letters in a business context. Because we hope to teach the student to

think what he is doing, we have not included a collection of sentences which can be copied to fit a given situation; and because we hope to teach the student to write correctly in the first place we have not included examples of what should be avoided. The dangers we have pointed out, and warned the student to avoid, are those arising from his problems with his own language. Business jargon, now fortunately disappearing, is ignored.

An intermediate knowledge of English (approximately that of students about to commence a course of study leading to the Cambridge First Certificate) is assumed, as is an elementary knowledge of business operations such as a secretary just completing her course might possess. The student is encouraged to use the simplest possible language; it is more important in writing business letters to be able to handle simple structures accurately and with confidence than to attempt to use a more sophisticated language which is really outside the student's grasp. There is no attempt to teach grammar and composition, although specific structural points which may cause difficulty are discussed, and words or phrases which are used in a special sense in this book are explained in footnotes. It cannot be too strongly emphasized that good business English is, simply, good English, and the student is encouraged to write clearly and simply.

This book is designed to provide enough material to help the business man facing any normal business situation, or to provide a complete course for the student of Commercial Correspondence. It is, however, written in a way which enables the teacher of a short intensive course to make use of material appropriate to each of his classes; the remainder of the material will be of value to the student later on, and can serve as a reference manual.

Many people have been helpful during the preparation of this book. The authors would particularly like to thank Mrs Sheila Stanwell, who allowed us to make use of her wide experience in planning the book; Dr James Day, Principal of Davies's School of English, Cambridge, of whose administrative staff both authors were members when this material was originally planned and taught; Mr Alec Luke of Thomas Nelson and Sons, for his help with the chapter on foreign trade; and Mr Peter Geddes, of St Giles School of Languages, for his criticism and advice. In addition, we must thank our long suffering students. None of these, however, are responsible for our mistakes and omissions.

Cambridge 1975 — M. D. Spooner

London 1975 — J. S. McKellen

مقدمـــة

اللغة الانكليزية تهيمن على معظم الاعمال الدولية والعلاقات العالمية وبذلك زاد الطلب على دروس حديثة لكتابة الرسائل التجارية بالانكليزية . ويعتقد معظم المدرسين ان تعليم الانكليزية للاعمـــال يستدعي خبرة وتخصصا لكي يتحقق التعليم على مستوى ناجح .

هذا الكتاب هو محاولة لمساعدتك في تعليم كتابة الرسائـــل الانكليزية وتعلمها . ويساعد في الوقت ذاته معلم الانكليزية الـــذي يعتقد ان كتابة الرسائل الانكليزية ليست مـــن اختصاصه كمـــا يساعد معلم التجارة الذي يعتقد ان اللغة الانكليزيـــة لا تـــأتـــي ضمن نطاق مسؤوليتـــه .

وهذا الكتاب هو الاول من نوعه اعد ليكون كتاب تعليـــم وليس مرجعا فقط . وهو يتعاطى مع اناس حقيقيين ويقدم امثلة من الرسائل التي يتبادلونها .

ويجد المستطلع كل ما يرغب من امثلة تتعلق بنوع عملـــه واتصالاتـــه مقدما باسلـــوب تقني صحيـــح في اللغتين الانكليزية والعربية .

نحن هنا لا نعمل على تعلم اصول الصرف والنحو في اللغـــة الانكليزية او العربية فالمفروض ان تكون انت ملما بكل هذا وتعرف من الانكليزية ما يتيح لك ان تركب جملة صحيحة . كما تعرف من العربية ما يساعدك على الكتابة دون خطأ .

انت مع هذا الكتاب ستتعلم كيف يجب عليك ان تتصرف وتعمل وتكتب في دنيا الاعمال وكيف توجه الرسائل التجارية .

انك اذا استوعبت ما في هذا الكتاب من توجيهات وعملت بها وحققتها وضعت نفسك في الخط الصحيح في دنيا الاعمال .

نرجو لك التوفيق .

One Writing English Letters

This chapter is about writing letters. There are some special points about the beginnings and endings of English letters which are different from those in other countries (the English never use exclamation marks – ! – after the opening of a letter, nor close with the most respectful salutations). Otherwise writing letters in English is very much like writing letters in your own language. When writing a letter, it is often a good idea to make a list of the things you want to say and to make sure that they are in the right order. You should then write a sentence about each point and re-arrange them into a connected letter. In English a group of points about the same general topic are included in the same paragraph.

Most letters have three main paragraphs. The first explains who you are and, in general, what the letter is about. The second goes into detail about the important points, and explains clearly what you would like to know, to do, or to ask your correspondent to do about them. If the main body of the letter deals with more than one topic, it will contain more than one paragraph. (This might happen, for example, if you explain exactly what your requirements are in one paragraph, and then in another paragraph ask for details of another item advertised in a catalogue.) The final paragraph explains what information you would like your correspondent to provide in his next letter. This last paragraph is usually the basis for the first paragraph of the reply.

The length of a good letter is determined by what is in it. It should not be longer than is necessary to say everything necessary simply and clearly (the meaning becomes less clear as the number of words used increases); it should not be so short as to omit important facts or be so abrupt that it appears rude.

When you have finished writing your letter, read it through carefully. Try to imagine that you are the person who will get the letter and try to make sure that what he understands is what you mean to say. Failure to do this may lead to expensive misunderstandings.

English letters have a standard formal beginning and ending. These are different in English from those in other languages, and we shall, therefore, discuss them in some detail.

يتناول هذا الفصل كتابة الرسائل .

لا شك ان هناك نقاطا خاصة حول البدايات والنهايات في الرسائل . ففي الانكليزية تختلف الامور عن كل الطرق المعروفة في اللغات الاخرى . فالرسائل الانكليزية لا تعرف علامة التعجب (!) هذه في البداية كما هي في بعض اللغات ، كما انها لا تعرف التحيات الحارة والاحترامات الزائدة والمجاملات والتبجيل كما هي العادة في بعض اللغات الاخرى .

وعدا ذلك فان الرسائل بالانكليزية هي كالرسائل التي تكتبها في لغتك انت بالذات .

انك حين تقدم على كتابة الرسالة يستحسن ان تضع قائمة بالاشياء أو المواضيع التى ستتكلم عنها بحيث تاتي في مكانهـــا المناسب بالتسلسل . وبذلك تستطيع أن تكتب مثلا جملة واحدة عن كل نقطة تعيد ترتيب هذه الجملة في رسالة متصلة ببعضها . انك في الانكليزية تسطيع ان تضم مجموعة من النقاط التي تتحدث عن موضوععام واحد في فترة واحدة من الرسالة. والفقرة بطبيعة الحال تحتوي على عدة جمل .

وتتضمن معظم الرسائل من ثلاث فقرات رئيسية .

الفقرة الاولى توضح من انت وتوضح بوجه عام الموضوع الذي تتحدث عنه هذه الرسالة .

والفقرة الثانية تتناول التفصيلات حول النقاط العامة وتفسر بوضوح ما تريد ان تعرفه او تفعله او تريد تنفيذه . واذا كـــان الجسم الرئيسي للرسالة يتناول اكثر من موضوع واحد فالرسالة يجب أن تتضمن أكثر من فقرة واحدة .

وقد يحدث هذا اذا اوضحت على شكل تام ما هي متطلباتك في الفقرة الاولى ثم في الفقرة الثانية تسأل عن تفاصيل معينة معلن عنها في كتالوغ معين .

وتوضح الفقرة الاخيرة اية معلومات تريد ان تتلقاها ممـــن توجه اليهم رسالتك في ردهم اليك .

والفقرة الاخيرة تتضمن عادة اساس الفقرة الاولى من الرد اليـــك .

ويتوقف طول الرسالة على ما تتضمن . ومهما كان الامر يجب الا تكون الرسالة اطول مما تقتضيه المساحة لقول كل شيء ضروري في بساطة وايضاح . والواقـــع ان المعنى يصبح اقـــل وضوحا كلما زادت الكلمات في الرسالة .

ويجب الا تكون الرسالة قصيرة الى درجة انك تهمل وقائع مهمة من رسالتك او ان تاتي الرسالة مقتضبة بحيث تظهر جافة .

حين تنتهي من كتابة الرسالة ، اعد قراءتها بدقة . حـــاول ان تتصور انك انت الشخص الذي سيتلقى هذه الرسالة وحاول ان تتأكد من ان ما سيفهمه من هذه الرسالة هو الامر الذي تقصده بالذات . وانك اذا اخفقت في ان تفعل ذلك فان ذلك قد يؤدي الى سوء تفاهم كبير وباهظ الثمن .

للرسائل الانكليزية شكل معين في البداية والنهاية . وهـــي تختلف في الانكليزية عن الرسائل في اللغات الاخرى . وسنبحث ذلك في بعض التفصيل .

Setting Out An English Letter

A letter from a young woman living in England writing to a firm for information might often look like this:

sender's address (letterhead)	6 Lower Turn Road, Kellside, Mountshire X26 3AB
date	12th May 197–
inside address	The Manager, W. Jones & Sons Ltd, Hermes House, Clanton, Northshire CL20 0ZH
salutation	Dear Sir,
introductory paragraph	I have seen your advertisement in yesterday's *Daily Standard*, and I am writing to ask you to send me more information about your "Students' Note-Taking Kit".
body of letter	I should be grateful if you could send me your catalogue. I and some of my friends are particularly interested in the wallet containing a ring file, extra sheets of paper and coloured ball-point pens.
final paragraph	I shall look forward to seeing your catalogue, and will be grateful if you could let me know by return if you can supply these kits.
conclusion	Yours faithfully,
	Heidi Braun
signature	Heidi Braun (Miss Heidi Braun)

اعداد رسالة بالانكليزية وترتيبها .
ان رسالة من سيدة تعيش في انكلترا موجهة الى مؤسسة تطلب فيها معلومات معينة تعد عادة على الوجه التالي :

عنوان المرسل (ترويسة الرسالة)	٦ لوور ترن رود كلسايد مونتشاير اكس ٦٢ ٣ اي بي
التاريخ	١٢ مايو (ايار) — ١٩٧
	حضره السيد المدير ، شركة دبليو جونز اندسونز ليمتد هرمز هاوس كلاغتون نور تشاير سي ال ٢٠ او ذي اتش
تحية	سيدي العزيز
فقرة المقدمة	قرأت اعلانكم في صحيفة دايلي ستاندرد الصادرة بتاريـ امس ، وقد جئت بكتابي هذا طالبة من حضرتكم ان ترسلوا تفصيلات اضافية حول « عدة (دفاتر) تدوين الملاحظات للطلاب التي تنتجون .
جذع الرسالة	أكون شاكرة لو تكرمتم بارسال كتالوغكم الي . انني ار مع بعض صديقاتي في محفظة ذات ملف دائري وصفحات اضـ من الورق واقلام ملونة برؤوس كروية .
الفقرة النهائية	آمل ان اطلع على كتالوغكم وساكون شاكرة لو تكرمتم باعلا (في رجوع البريد) ما اذا كنتم تريدون تزويدي بهذه الـ (الدفاتر) .
الخاتمة	لكم باخلاص
التوقيع	هيدي برون (الانسة هيدي برون)

Now let us consider the various parts of the letter in detail.

The Letterhead[1]

Most English firms write on printed stationery[2], and the printed heading will tell you who the firm is and often what it makes or sells, its address, and how to telephone it or send a telegram to it, the Telex number if it has one, and the V.A.T. number if this applies. Sometimes the name of the directors of the firm are given, either at the top of the letter or at the bottom, and also other addresses to which letters may be addressed and at which business may be transacted, such as a branch or an office which handles mail and enquiries of several firms, usually in a big city.

Here is a typical letterhead which you might find in a letter from a business firm.

Brown & Pink Limited

Vintage Automobile Parts Suppliers

Directors
Henry Brown
William Pink
Vat Reg No. 398 12 10
Telex 23478601

19 Berlin Street,
London WZ 4ZT
Tel 701-2295-3916
Telegrams Colours
London
15th June 19—

Notes: Limited (usually abbreviated *Ltd*) indicates that this firm is a Limited Liability Company, and is required, if it was founded in 1916 or later, to give the name of its directors on its letters. A *Limited Liability* company is the most common type of firm in England. The share-holders own the company. "Limited Liability" means that if the company should fail, the shareholders do not have to pay more than the value of the actual shares they each hold. "Vintage Automobile Parts Suppliers" describes what the firm does. In this case, the firm supplies parts for the old, expensive cars which are restored for wealthy amateurs who like to own, for instance, a 1911 Rolls Royce or a 1904 de Dion; these are known as vintage cars (or automobiles).

[1] *letterhead:* (printed) heading of a letter
[2] *stationery:* paper (usually paper used for letters)

دعنا الان نتناول بالتفصيل اقسام الرسالة المختلفة .

ترويسة الرسالة

(عنوان موجه الرسالة) وغالبا ما يكون الاسم مطبوعا مع العنوان . لمعظم المؤسسات الانكليزية اوراق مراسلات مطبوعة . والترويسة المطبوعة تدل الى المؤسسة وما تتعاطاه او تبيعه كما تحمل عنوان المؤسسة وارقام الهاتف والعنوان البرقي ورقم التلكس اذا كان لدى المؤسسة تلكس ورقم التسجيل التجاري للمؤسسة . واحيانا تحمل الترويسة ايضا اسماء المديرين في المؤسسة اما في راس الورقة او في اسفلها كما قد تحمل ايضا عناوين اخرى للمؤسسة توجه اليها الرسائل كما لها مكتب يتلقى البريد والاستعلامات او عده مؤسسات وغالبا ما تكون في المدن الكبرى .

وهذه ترويسة نموذجية غالبا ما تراها على رسائل مؤسسات الاعمال : —

ملاحظات : كلمة ليمتد (وهي تختصر عادة بأحرف ال تي دي) تشير الى ان هذه المؤسسة هي شركة ذات ذمم محدودة . فاذا كانت المؤسسة قد تأسست عام ١٩١٦ وما بعد توجب ان تحمل الترويسة اسماء المديرين . والشركة ذات الذمم المحدودة هي اكثر الانواع المالوفة من الشركات في انكلترا . فأصحاب الاسهم يملكون الشركة . وتعني عبارة « الذمم المحدودة » ان الشركة اذا تعرضت للفشل فان اصحاب الاسهم فيها لا يدفعون اكثر من الاسهم الفعلية التي يمتلكونها من هذه الشركة .

فعبارة « مزودو قطع غيار للسيارات العريقة القديمة » تصف عمل المؤسسة . وبهذه الحالة فان المؤسسة تزود زبائنها بقطع غيار السيارات القديمة الغالية التي يحتفظ بها الهواة الاثرياء الذين يرغبون مثلا في امتلاك سيارة رولس رويز من صنع عام ١٩١١ او سيارة دي ديون من صنع عام ١٩٠٤ وهي السيارات « العريقة القديمة » .

Sender's Address

In England the layout of the address is as follows:

Number Name Street (St)
Road (Rd)
Avenue (Ave.)
Gardens (Gdns)
Close
Village or Town
County (if necessary; not for major towns or cities like London, Manchester, Liverpool, etc.)
Postcode

Note that in personal letters, the name of the writer is NOT written above the address. This differs from the practice in most other European countries.

The telephone number gives: the city or town (701) *Note:* London is 01 the exchange (229) in that town and the individual number (3915). Many numbers can be dialled directly from other countries.

The telephone number is usually placed before the date.

The Date

In England, this would be written as:

3rd February 1975, or 3 Feb. 1975
or 3.2.1975
or 3.2.75

In America, however, it would be:

February 3, 1975 or 2.3.1975

It is therefore better to write the date in words to avoid confusion.

Inside Address

There are several ways of setting out the address of the person to whom you are writing, but the usual form is:

The Manager,
Brown and Pink Limited,
18 Berlin Street,
London WZ 4JT

الرقم ـ الاسم ـ الشارع ـ الطريق ـ الجادة ـ حدائق ـ قرب ـ القرية او البلدة ـ القضاء (عند الضرورة ولكن ليس للبلدات الكبيرة او المدن كلندن او مانشستر او ليفربول وغيرها) .
شيفرة البريد .

لاحظ ان اسم موجه الرسالة في الرسائل الشخصية لا يكتب فوق العنوان . وهذا يختلف عن الممارسة القائمة في معظم البلدان الاوروبية الاخرى .

يعطى رقم الهاتف المدينة او البلدة (٧٠١) رقم لندن (٠١)
مكان رقم التلفون يأتي عادة قبل التاريخ .

رقم البدالة ٢٢٩ في تلك البلدة ورقم تلفون المؤسسة او الشخص ٣٩١٥ . والعديد من ارقام التلفون يمكن ان تطلب مباشرة من بلدان اخرى بمجرد ادارة القرص .

التاريخ : ـ

في انكلترا التاريخ هكذا : ـ
٣ فبراير (شباط) ١٩٧٥
او ٣ ـ ٢ ـ ١٩٧٥
او ٣ ـ ٢ ـ ٧٥

ولكن التاريخ في أميركا يكتب هكذا :
شباط ٣ ـ ١٩٧٥
او ٢ ـ ٣ ـ ١٩٧٥

فمن الافضل اذن يكتب الشهر بالاحرف وليس بالارقام ، لتفادي الارتباك .

العنوان الداخلي :

(عنوان المؤسسة الموجهة اليها الرسالة)

هنا عدة طرق لترتيب عنوان الشخص او المؤسسة الموجهة اليها الرسالة ولكن الشكل العادي يأتي على الوجه التالي في الانكليزية :

السيد المدير ،
١٨ شارع برلين ،
لندن دبليو زي ٤ دجي تي .

Punctuation may be omitted (and almost always is omitted in America.) When you know the name of the person to whom you are writing, you should use it instead of The Manager. The way in which it is written is as follows:

Ordinary Men	Mr John Smith
	Mr J. E. Smith
Men with titles	Sir John Smith
	(*not* Sir J. Smith or Sir Smith)
or degrees	Dr J. Smith
	Dr John Smith
	(other degrees need not be mentioned)
Women	Mrs June Smith
	Mrs J. Smith
	Miss June Smith
	Miss J. Smith
	Ms June Smith
	Ms J. Smith (when you do not know if she is married or not)

If you are writing to someone in their official capacity, you can follow the name by a comma (,) and the name of the position:

Mr John Smith, Manager
Miss J. Smith, Secretary

When you do not know the name of the person holding a position, use these forms:

The Managing Director,
The Sales Director
The Manager
The Secretary

References

You will often find a space for reference at the beginning of a letter, often followed by a group of numbers or figures or both. This may appear as:

Your Ref: JD/MDS
Our Ref: OLZ/FR/132ST

The "Your Ref" refers to the letter which is being answered, and obviously is left blank if this is the first communication between two people or firms. The usual explanation of the two groups of letters is that

يمكنك اهمال استعمال النقـط والفواصل (وفي الولايات المتحدة لا يستعملون الفواصل في العنوان) . انك حين تعرف اسم الشخص الذي توجه اليه الرسالة عليك ان تستعمل اسمه كاملا بدلا من عبارة السيد المدير ، والطريقة التي يكتب فيها الاسم تأتي على الشكل التالي : —

رجال عاديون — السيد جون سميث السيد ج اي . سميث

رجال مع القاب — السير جون سميث (وليس السير ج . سميث او السير سميث) .

او القاب علمية — الدكتور ج. سميث (الالقاب العلمية الاخرى لا ضرورة لان تذكر) .

سيدات — السيدة دجون سميث — السيدة ج. سميث — الانسة دجون سميث — الانسة ج. سميث .

ام اس دجون سميث — ام اس ج سميث (حين لا تعلم اذا كانت متزوجة ام عزباء) .

اما اذا كنت توجه رسالتك الى شخص ما له صفة رسمية فيمكنك ان تلحق الاسم بفاصله ثم تذكر منصبه .

السيد جون سميث ، المدير

الانسة ج سميث ، سكرتيرة

حين لا تعرف اسم الشخص صاحب المنصب عليك ان تستعمل هذه الطرق : —

السيد المدير الاداري

السيد مدير المبيعات

السيد المدير

السيد او الانسة السكرتيرة .

مراجع واشارات

تجد احيانا فراغا للاشارة او المرجع في بداية الرسالة تعقبها مجموعة من الارقام او الاحرف او الاثنين معاً . وتظهر المراجع على النحو التالي :

مرجعكم : — دجي دي — ام دي اس

مرجعنا : — او ال زي — اف أر — ١٣٢ اس تي

كلمة « مرجعكم » تشير الى الكتاب الذي تجيبون عليه وبطبيعة الحال يترك فارغا اذا كانت رسالتك هي الاولى بينك وبينهم . والتفسير العادي لهاتين المجموعتين من الاحرف هو ان المجموعة

the first group is composed of the initials of the writer of the letter and the second of the person who typed it. In the second reference, from the firm which sent the letter, the addition of numbers and letters will probably show where the correspondence relating to that subject can be found.

The Salutation

If you know the name of the person to whom you are writing, write to Dear Mr Holmes, Dear Mrs Holmes, etc. The name is followed by a comma (,). In America, Dear Sir or Dear Mr Jones are both used and are always followed by a colon (:). Men who are fairly close friends used to use each other's surnames and some people still do (Dear Holmes), but, since this implies friendship, it is advisable to allow your English correspondent to do this on the first occasion; most people now use the first name of a friend, whether of a man or woman. It is perfectly correct for you to do this once it has been done in conversation or over the phone; the senior person should be the first to use the junior person's Christian name. The junior person may well feel unable to respond, and may continue to use the more formal Dear Mr Holmes. In America *My Dear* is more formal than *Dear* (which is normally used for friends and in business letters); the reverse is true in England.

If you do not know the name of the person to whom you are writing, it is correct to address your correspondent as Dear Sir. If (as in the case of a secretary) you think you may be writing to a woman, address her as Dear Madam (never use Madam with a woman's name; but Mr, Ms, Mrs or Miss must always be followed by a name). In America, a correspondent whose name you do not know is usually addressed as Gentlemen, followed by a colon.

Here are some examples of the formal titles of people to whom you may be writing and the correct salutation to use in each case.

Mr J. H. Green
Dear Mr Green,

Dr J. Knight
Dear Dr Knight,

Sir John Falstaff
Dear Sir John,

Ms G. Green
Dear Ms Green,

الثانية تتالف من الحرفين الاولين لاسم طابعة الرسالة .
اما المرجع الثاني وهو من المؤسسة التي وجهت الرسالة فان الارقام الاضافية بعد الاحرف الاولى لاسم كاتب الرسالة وطابعتها فتشير على الاغلب الى الملف الذي توجد فيه المراسلات المتعلقة بموضوع الرسالة .

الاستهلال

اذا كنت تعرف اسم الشخص الذي تكتب اليه ، فعليك ان تذكر اسمه وتوجه اليه التحية على هذه النحو : عزيزي السيد هولمز او عزيزتي السيدة هولمز الخ . وتأتي الفاصلة دائما بعد الاسم . اما في امريكا فتستعمل عبارة : —
سيدي العزيز او عزيزي السيد جونز ويأتي بعد ذلك نقتطان فوق بعض .
اما الرجال الذين هم اصدقاء مقربون فقد كانوا يستعملون اسماء عائلاتهم على هذا النحو : عزيزي هولمز وما زال بعضهم يستعمل هذه الطريقة ولكن بما ان هذا الاستعمال يعني الصداقة الحميمة فمن الافضل أن تتيح لمراسلك الانكليزي ان يبدأ بها اولا قبل ان تستعملها انت معه . والواقع ان معظم الناس الان يستعملون الاول للصديق سواء اكان رجلا أم امرأة . وليس ثمة خطأ تقترفه ان تفعل ذلك في الرسالة اذا ناداك صديقك باسمك في محادثته الشفوية معك او مكالمته الهاتفية . ويجب ان يكون الشخص المتقدم سنا او مقاما هو البادىء بمناداة الشخص الاصغر منه سنا او مقاما باسمه الاول . وقد يشعر الشخص الاصغر انه غير قادر على التجاوب معه وقد يتابع استعمال العبارة الرسمية عزيزي السيد هولمز . وفي الولايات المتحدة تعتبر عبارة عزيزي رسمية اكثر من عبارة العزيز (التي تستعمل عادة للاصدقاء في رسائل العمل والعكس صحيح في انكلترا) .
انك اذا لم تكن تعرف اسم الشخص الذي تكتب اليه فبامكانك ان تبادره بعبارة : سيدي العزيز واذا (كما هي الحال في توجيه رسالة الى سكرتيرة) كنت تعتقد بأنك تكتب الى سيدة فيمكنك ان تستعمل عبارة : سيدتي العزيزة (لا تستعمل كلمة مدام مع اسم السيدة ولكن استعمل كلمة مستر (السيد) او ام اس او مسز (السيدة) او مس (الانسة) وبعدها اكتب الاسم) . في الولايات المتحدة ، اذا كنت لا تعرف اسم من تكتب اليه فعادة تستعمل عبارة جنتلمن (أيها السادة) وتعقبها نقطتان الواحدة فوق الاخرى .
وهذه بعض النماذج عن كيفية كتابة اللقب وتوجيه العبارة الصحيحة للشخص الذي تكتب اليه : —

السيد دجي . انتش . غرين .
عزيزي السيد غرين
الدكتور دجي . نايت
عزيزي الدكتور نايت
السيد جون فالستاف
عزيزي السيد جون
(ام اس) جي . غرين
عزيزي (ام اس) غرين

(انك لا تعرف ما اذا كانت هذه المراة غرين هي متزوجة ام عازبة) .

Miss H. Jones
 Dear Miss Jones[1],

Mrs G. Finch
 Dear Mrs Finch[1],

The Manager
 Dear Sir,

The Secretary
 Dear Madam,

The Body of the Letter

As we have explained earlier, this should consist of three paragraphs: an introductory paragraph, the middle paragraph, containing the main body of the letter, and the final, concluding paragraph. These may begin at the left-hand margin (when they are known as "blocked"), or they may be "indented" (the first line beginning 5–10 spaces from the margin, never halfway across the page). A space is usually left between paragraphs.

The Conclusion (Ending of the Letter)

This may be in the centre of the letter or (less commonly) against the left-hand margin.

If you begin your letter with the name of a person (Dear Mr Knight, Dear Jane, etc.) then end it Yours sincerely or Sincerely.

If you begin your letter without the name of a person (Dear Sir, or Dear Madam), then end it Yours faithfully.

The most common ending of a business letter in America is Yours truly or Very truly yours, but Sincerely or Sincerely yours are also used.

Although there are other correct forms, the forms given above are always correct and they are by far the most commonly used, both in England and in America. Note that both sincerely and faithfully are followed by a comma (,). They are separated by one or two spaces from the last lines of the letter.

The Signature

Underneath your signature, you should type your title, initials or first (called the Christian) name and your surname, or write them very clearly if the letter is handwritten. (Note the contrast with the practice

[1]never write "Dear Miss" or "Dear Mrs"

الانسة انتش. جونز
عزيزتي الانسة جونز
(لا تكتب عزيزتي الانسة) .
السيد جي . فينش
عزيزتي السيدة فينش (لا تكتب عزيزتي السيدة) .
السيد المدير
سيدي العزيز
حضرة السكرتيرة
سيدتي العزيزة .

جذع الرسالة

اوضحنا في وقت سابق ان الرسالة تتألف عادة من ثلاث فقرات : فقرة التعريف او المقدمة ، والفقرة الوسطى التي تتضمن مغزى الرسالة واخيرا الفقرة النهائية او الختامية . ويمكنك ان تبدأ بالفقرة عند بداية الهامش الى اليسار (وهي فقرات تعرف باسم الفقرات المغلقة) او يمكنك ان تبدأ بعد خمس الى عشر فسحات من الهامش وتعرف باسم الفقرات « المفرضة » اي التي تترك في اولها فسحة من البياض ولا تبدأ في منتصف السطر . وتترك عادة فسحة من البياض بين الفقرة والاخرى .

الخاتمة (نهاية الرسالة)

وقد تاتي الخاتمة في وسط الرسالة (ونادرا ما تأتي) الى اليمين قبالة هامش اليسار .

انك اذا بدات رسالتك باسم الشخص (عزيزي السيد نايت او عزيزتي جاين) عليك ان تنهي الرسالة بعبارة « لك باخلاص » او « باخلاص » .

اما اذا بدات الرسالة دون اسم الشخص اي اذا قلت (سيدي العزيز او سيدتي العزيزة فانك تنهي الرسالة بعبارة « لك بوفاء » .

والعبارة الاكثر استعمالا في الولايات المتحدة هي « لك بصدق » او « بصدق حقيقي لك » ولكن عبارة لك « باخلاص » او « باخلاص لك » تستعمل ايضا هناك .

وعلى الرغم من وجود عبارات صحيحة اخرى الا ان العبارات المعطاة انفا هي صحيحة دائما وهي العبارات المستعملة عادة في كل من انكلترا واميركا . لاحظ ان كلا من عبارة باخلاص وبصدق تنتهي بفاصلة (،) وتبتعد هذه العبارة عن اخر خط من الرسالة بفسحة او فسحتين .

التوقيع

يأتي توقيعك تحت عبارة لك باخلاص . وعليك ان تطبع تحته لقبك والحرف الاول من اسمك الاول واسم عائلتك . او ان تكتب الاسم بوضوح اذا كنت قد كتبت الرسالة بخط يدك . (لاحظ

in other countries where your name is written before the address.) Underneath this, you should type (or write in capital letters if your letter is handwritten) your position in the firm (Secretary, Assistant Manager, etc.)
Examples of signatures are:

(Jane Brown)
Miss Jane Brown
Secretary to Mr Jones

(Frank Jones)
Frank Jones
Overseas Manager

(Ann Smith)
Mrs Ann Smith
Personnel Manager

(Sarah Green)
Sarah Green
for Frank Jones
Overseas Manager

April Vintner
dictated by Frank Jones,
Overseas Manager,
and signed in his absence.

If somebody dictates a letter but has not the time to stay and sign it, it is correct for the secretary to sign it and type underneath: Dictated by Mr M. Poletti and signed in his absence. If the letter is signed by Mr Poletti's assistant, after having been checked by him, he should sign it and put the word "for" in front of the typed Mr M. Poletti under the signature (this is often replaced by p.p.). Note that in England the forename is put before the family name, and we have followed this English convention throughout this book.

ان عكس ذلك تماما يمارس في بلدان اخرى حيث يكتب اسمك قبل العنوان . وتحت ذلك تطبع (او تكتب بالحروف الكبيرة اذا كانت الرسالة بخط يدك) ثم مركزك في المؤسسة (سكرتير او مساعد مدير الخ) .

امثلة عن التوقيع : —

(جاين براون)

الانسة جاين براون

سكرتيرة السيد جونز

(فرانك جونز) فرانك جونز مدير عبر البحار

(ان سميث)

السيدة ان سميث

مديرة التوظيف (الذاتية)

(سارة غرين) سارة غرين عن فرانك جونز مدير عبر البحار .

ابريل فنتنر

نصه فرانك جونز

مدير عبر البحار

ووقع في غيابه .

اذا نص احدهم رسالة ولم يكن عنده الوقت الكافي للبقاء وتوقيعها فليس من الخطأ ان يقدم السكرتير او السكرتيرة على توقيع الرسالة وان يطبع تحت التوقيع : نص الرسالة السيد ام . بوليتي مثلا ووقعت في غيابه . واذا حملت الرسالةتوقيع مساعد السيد بوليتي بعد ان يكون قد راجعها فيجب ان يوقعها ويضع كلمة « عن » امام الاسم المطبوع « ام. بوليتي » تحت التوقيع (وكلمة « عن » يستعاض عنها بحرفي بي بي اي بالتوكيل او التفويض) .

لاحظ ان العادة في انكلترا جرت بأن يوضع الاسم الصغير قبل اسم العائلة وقد اتبعت هذه الطريقة في هذا الكتاب .

Summary

Person Addressed	Salutation	Ending
Mr T Smith	Dear Mr Smith	Yours sincerely
Dr A. Smith	Dear Dr Smith	,, ,,
The Manager	Dear Sir	Yours faithfully
The Secretary	Dear Madam	,, ,,
Ms Smith, Secretary	Dear Ms Smith	Yours sincerely
Messrs Smith and Jones	Dear Sirs	Yours faithfully

Exercises

1 Write the correct greetings and endings for letters to:
a) The Manager of a travel firm
b) The Manager of a book shop
c) Mrs S. Jones, the Secretary to the General Manager
d) F. Clark, Assistant to the Export Manager, Mr J. C. Brown
e) S. Smith, Secretary to the Managing Director

2 Set out the following addresses and telephone numbers, adding punctuation where necessary, and write them out in a way which would make them into letterheads in the English style:
a) J.Collingwood and Sons 63 New Park Lane London 027 6JT 01-2432-6789
b) Thames Booksellers 102a White's Out Road Lighburn London LC3 18T 01-9462-78392
c) Lowery Press Limited 919 Whites Line Gardens London JL1 16NZ 01-026-0892 Telex 7824062 Directors J Low C Very
d) The Electricity Board Lane House Prinipals Park Manchester 076-1282-39367 Vat Reg. 21.4000.20
e) Jameson's Travel Agency 3012 Park Lane London W1 01-9439-63201

3 Begin and end a letter (giving the inside address) to each of the firms in exercise 2, choosing a suitable person (manager, secretary, etc.), to whom to write in each case.

4 Write these dates (a) in the English (b) in the American style. Give the date in full and in the numerical abbreviation.
a) the twelfth of October Nineteen hundred and seventy four
b) the third of February Nineteen hundred and eighty one
c) the thirtyfirst of July Nineteen hundred and sixty nine
d) the ten of January Nineteen hundred and seventy
e) the fifth of March Nineteen hundred and seventy four

ملخص

الشخص الموجه اليه الكتاب	الاستهلال	النهاية
السيدةسميث	عزيزي السيد سميث	لك باخلاص
الدكتور اي سميث	عزيزي الدكتور سميث	« «
السيد المدير	سيدي العزيز	لك بوفاء
السيدة السكرتيرة	سيدتي العزيزة	« «
السيدة سميث سكرتيرة	عزيزتي السيدة سميث	لك باخلاص
السادة سميثوجونز	سادتي الاعزاء	لكم بوفاء

تمارين

اكتب الاستهلالات والنهايات الصحيحة لرسائل موجهة الى : —

ا — مدير مؤسسة سفريات

ب — مدير متجر لبيع الكتب

ج — السيدة أس .جونز سكرتيرة المدير العام

د — اف .كلارك مساعد مدير التصدير ، السيد جي سي — براون

ه — اس. سميث سكرتير المدير الاداري

٢ — ضع العناوين وارقام الهاتف التالية واضف اليها النقاط والفواصل عند الضرورة واكتبها بطريقة تجعلها ترويسة لاوراق رسائل رسمية على الطريقة الانكليزية

ا — راجع النص الانكليزي المواجه

ب — « « « «

ج — « « « «

د — « « « «

ه — « « « «

٣ — ابدأ واختم رسالة (معطيا العنوان الداخلي) لكل مؤسسة في التمرين رقم ٢ السابق واختر شخصا مناسبا (المدير او السكرتير الخ) لتوجه اليه الرسالة في كل حالة .

٤ — اكتب هذه التواريخ

ا — بالطريقة الانكليزية . ب — بالطريقة الاميركية .واعط التاريخ كاملا ثم أعطه بالاعداد المختصرة

ا — ١٢ اوكتوبر ١٩٧٤

ب — ٣ فبراير ١٩٨١

ج — ٣١ يوليو ١٩٦٩

د — ١٠ يناير ١٩٧٠

ه — ٥ مارس ١٩٧٤

Two Getting a Job
Letters of Application

Always look at the "Situations Vacant" column carefully

٢ ــ الحصول على عمل
رسائل طلب العمل

اقرأ دائما عمود « المراكز الشاغرة » بدقة

There are some letters which you will have to write for yourself rather than for your firm. These may be from you to a friend, or from you as an individual to a business firm, travel agency, etc. In this book we are not concerned with personal letters to friends but we are concerned with those which you may have to write to a business organization. Throughout the rest of the book we shall be dealing with several types of these letters, but in this chapter we are going to deal with one particular type: those which you will write in order to get a job.

In every English newspaper, and in many of the trade journals (magazines published for people involved in particular forms of business or building, electrical engineering etc.), you will find advertisements put in by employers with jobs which they wish to fill (usually these are found in the "Situations Vacant" column). The first thing to do, if you are looking for a job, is to glance through the column and notice those which are of particular interest to you. You should then look at each and analyse them more carefully.

Here are some examples:

Heidi, who is a fully trained secretary and has just taken the First Certificate Examination, would like to spend a year working in England to perfect her English and to learn something of English business methods. She has looked through the newspapers and has picked out the following advertisements as a first selection.

Bilingual German/English Receptionist/Telephonist required for busy West End Agency. Pleasant working conditions. Good pay and holiday. Please telephone Mrs Jones 01-7891-45975.

Our very efficient secretary is leaving us on 31st December and we need a replacement by 1st January. This is a position requiring fluency in spoken and written French/German/English. The job is interesting and varied, requiring tact to deal with callers and ability to conduct correspondence in all three languages. Salary according to qualifications and experience. Applications should arrive before 15th November, 1975. Please write for form from Mrs S. Smith, J. S. Thompson Ltd, 17 North Street, Birmingham BR17 18NQ

Bilingual Secretary, 20–30 years. Required by an International Travel Agency. Interesting and lively job. Please give full details

ثمة رسائل عليك ان تكتبها بالاصالة عن نفسك بدلا من النيابةعن مؤسستك . وهي رسائل موجهة منك الى صديق او منك كفرد الى مؤسسة عملك او وكالة سفريات الخ . نحن ف يهذا الكتاب لا نهتم بالرسائل الشخصية الخاصة ولكننا نهتم بالرسائل التي قد يتوجب عليك أن تكتبها الى منظمات العمل .

أننا سنتناول عبر ما تبقى من هذا الكتاب انواعا عديدة من هذه الرسائل ولكننا في هذا الفصل بالذات سنعالج نوعا معينا هو نوع الرسائل التي تكتبها لكي تحصل على عمل .

في كل صحيفة انكليزية ، وفي الكثير من المنشورات التجارية او الحرفية (مجلات تنشر لاشخاص ضالعين في اشكال معينة من العمل او البناء او الهندسة الكهربائية الخ) تجد اعلانات لاصحاب عمل يعلنون فيها عن وجود مراكز شاغرة في مؤسساتهم يريدون اشغالها (وتوجد هذه الاعلانات عادة في عمود وظائف شاغرة او مطلوب للعمل) . ان اول شيء تفعله ، اذا كنت تبحث عن عمل، هو ان تتصفح هذا العمود وتراقب الاعلانات التي تهمك . وعليك بعد ذلك أن تقرأ كل اعلان منها وتحلله بدقة .

واليك بعض النماذج :

هايدي سكرتيرة مدربة تدريبا كاملا وتلقت « شهادة الامتحان الاول » تريد ان تقضي سنة تعمل بانكلترا لتصقل لغتها الانكليزية ولتتعلم بعض الشيء عن اساليب العمل الانكليزي . وقد تصفحت الصحف وخرجت بالاعلانات التالية كاختيار اول .

مطلوب مضيفة ومسؤولة عن الهاتف تتقن الالمانية والانكليزية لوكالة كثيرة الاعمال في منطقة وست اند . ظروف عمل ممتعة . . مرتب جيد وعطلة . يرجى الاتصال هاتفيا بالسيدة جونز علىالرقم.

سكرتيرتنا النشيطة تغادرنا في ٣١ ديسمبر ونحتاج الى بديل لها في اول يناير . انه منصب يتطلب طلاقة في الفرنسية والالمانية والانكليزية مخاطبة وكتابة . الوظيفة ممتعة ومتنوعة تتطلب حنكة في التعامل مع المتصلين وقدرة على توجيه الرسائل في كل من اللغات الثلاث . المرتبوفق الكفاءاتوالخبرة. ينبغي انتصل الطلبات قبل ١٥ نوفمبر ١٩٧٥ . يرجى الكتابة للحصول على استمارة الطلب ، الى السيدة اس.سميث ، شركة جي .اس . تومبسون ليمتد ، ١٧ نورث ستريت برمنغهام . . . . .

سكرتيرة تجيد لغتين العمر ٢٠ ــ ٣٠ سنة . لوكالة سفريات دولية . عمل ممتع وناشط . يرجى تقديم التفصيلات الكاملة عن

of age, education, qualifications and experience. Apply in writing to Personnel Manager, 1975 Travel Agency, 221 Baker Street, London.

Let us look at these more closely.

The first advertisement attracts Heidi because the job is in the West End of London. The first thing which Heidi notices is that she must telephone Mrs Jones and not write to her. This, of course, is because she must be bilingual and must, as a receptionist/telephonist, speak to people rather than write to them. Heidi telephoned Mrs Jones, but discovered that the salary was very low and that the holidays were unpaid, and so she did not continue with her application.

The second advertisement looked far more interesting, although it did not explain what kind of a business was involved. (Heidi soon discovered that it made machine tools by telephoning Directory Enquiries and asking for the telephone number of the firm and for full details of its entry in the Telephone Directory; this entry stated that the firm was a Machine Tool Manufacturer.) Heidi thought for a few moments and then tried to work out the timetable. The firm obviously wanted somebody to start working as soon as the present secretary left. She was surprised that applications had to reach the firm six weeks before the job was to start but then she realized that the successful applicant could give her present employer a month's notice and therefore would be able to start her new job on 1st January. The work certainly looks interesting, but nothing is said about holidays nor is the salary range specified; these are things which Heidi would need to enquire about if she is offered the job. The main problem, however, is that this job is in Birmingham, which is not a place in which Heidi particularly wants to live.

However, this does look an interesting job, and is obviously the right kind of work for Heidi, who wishes to learn about English business methods.

The third advertisement is also interesting, but it leaves out a great many details. It does not state in which language the secretary must be bilingual nor does it explain anything about the working conditions, holidays, salaries, etc. On the other hand, it asks Heidi to give a great many details about herself.

Heidi decides that the second advertisement looks the most promising, and decides to apply for this job. The first step is to write for an application form. Since she has only one point to cover in her letter, she writes a short note like this:

السن والثقافة والكفاءات والخبرة . يبعث بالطلب خطيا الى مدير التوظيف ، ١٩٧٥ ترافل أيجنسي ، ٢٢١ بايكر ستريت . لندن .

دعونا نتميز هذه الاعلانات عن كثب :

الاعلان الاول اجتذب هايدي لان مركز العمل في منطقة الوست اند من لندن . ان اول شيء لاحظته هايدي ان عليها ان تتصل هاتفيا بالسيدة جونز والا تكتب اليها . وهذا بطبيعة الحال يعود الى ان الوظيفة تتطلب أن تحسن المتقدمة اليها لغتين ويجب ان تتكلم بوصفها مضيفة ومسؤولة عن الهاتف الى الناس اكثر من ان تكتب اليهم . وقد أتصلت هايدي تلفونيا بالسيدة جونز ولكنهاوجدت ان المرتب ضئيل وان الاجازات لا تدفع ولذلك فانها لم تتابع في طلب ذلك المركز .

وبدا الاعلان الثاني ممتعا اكثر . مع انه لم يوضح نوع العمل . (وقد وجدت هايدي أن المؤسسة تنتج معدات لالات معينة . وقد اتصلت هاتفيا بالاستعلامات العامة وسألت عن المؤسسة صاحبة رقم الهاتف في الدليل فتبين لها انه صاحب مصنع ينتج معدات الالات . وفكرت هايدي قليلا ثم حاولت ان تحسب المواعيد . فالمؤسسة كما يتضح تريد فتاة تبدأ العمل حالما تغادر السكرتيرة الحالية عملها .

وعجبت هايدي لان طلبات العمل ينبغي ان تصل الى المؤسسة قبل ستة اسابيع من بدء العمل ثم تحققت بأن طالبة العمل الناجحة تستطيع ان تعطي صاحب العمل اشعاراً بترك العمل قبل شهر واحد وعندها تستطيع آن تبدأ عملها الجديد في اول شهر يناير . وبدا العمل ممتعا الا ان شيئا لم يذكر حول الاجازات أو حول مستوى المرتب وهي امور يتعين على هايدي ان تسأل عنها اذا اعطي لها هذا العمل . ولكن المشكلة الرئيسية هي ان هذا العمل في مدينة برمنغهام التي لا تحب هايدي أن تعيش فيها.

ولكن يبدو هذا العمل ممتعا والواضح انه نوع العمل المناسب لهايدي التي تريد ان تتعلم طرق العمل البريطانية .

وبدا الاعلان الثالث ممتعا ايضا ولكنه يغفل ذكر تفاصيل عديدة، فالاعلان لا يشير الى اللغتين اللتين ينبغي ان تعرفهما السكرتيرة ولا يذكر شيئا عن ظروف العمل والاجازات والمرتبات الخ . ومن ناحية أخرى يطلب من هايدي ان تقدم تفصيلات كثيرة جداً عن نفسها .

وتقرر هايدي ان الاعلان الثاني يبدو واعدا اكثر من سواه وتعزم على ان تقدم طلبا للعمل . والخطوة الاولى تقضي بأن تكتب للحصول على استمارة الاستخدام لتعبئتها . وبما ان لديها نقطة واحدة تتناولها في رسالة كتبت مذكرة قصيرة على انحو التالي :

6 Lower Turn Road,
Kellside,
Mountshire X26 3AB

0 4382-986

Mrs S. Smith,
J.S. Thompson Ltd,
17 North Street,
Birmingham BX17 8NQ
England.

2nd August 197-

Dear Mrs Smith,

I have seen your advertisement for a secretary, and would be pleased if you could send me an application form. I enclose an International Reply Coupon.

Yours sincerely,

Heidi Braun

(Miss) Heidi Braun.

Or she may, since the firm is in Birmingham which is a long way from Heidi's home, decide to ask for a few more details, and to tell Mrs Smith a little more about herself, so that they need not waste each other's time if the job does not attract Heidi, or if she is not the kind of person Mrs Smith is looking for. She could then write like this:

Heidi's home address
2nd August 197–

Mrs S. Smith,
J. S. Thompson Ltd,
17 North Street,
Birmingham BK17 8NQ,
England.

Dear Mrs Smith,

I have seen your advertisement for a secretary, and I am writing to ask you to send me an application form, for which I

عنوانها
رقم تلفونها
السيدة اس.سميث
العنـــوان . . . .
انكلترا ٢ اغسطس ـ ١٩٧
عزيزتي السيدة سميث
اطلعت على اعلانكم بطلب سكرتيرة ويسرني ان اتلقى منك استمارة الاستخدام . تجدين لفا قسيمة دولية للاجابة
لك باخلاص
الانسة هايدي براون

وبما ان المؤسسة في برمنغهام وهي بعيدة عن بيت هايدي فقد ترغب في ان توجه بعض الاسئلة للحصول على تفصيلات قليلة اخرى وترغب ايضا في أن تطلع السيدة سميث على بعض كفاءاتها بحيث انهما لا تضيعان الوقت سدى اذا كان العمل لم يجتذب هايدي او اذا لم تكن هايدي السكرتيرة التي تبحث عنها السيدة سميث . . وبامكانها عند ذاك ان تكتب على النحو التالي :
عنوان بيت هايدي
٢ اغسطس ـ ١٩٧
السيدة اس . سميث
العنوان الكامل
انكلترا
عزيزتي السيدة سميث ،
اطلعت على اعلانكم بطلب سكرتيرة واكتب اليك طالبة منك ارسال استمارة الاستخدام وتجدين لفاء قسيمة دولية للاجابة، غير انني اكون جد شاكرة اذا كان لك ان تعطيني معلومات اخرى قبل ان اقدم طلبي لهذا العمل .

enclose an International Reply Coupon. However, I shall be grateful if you can give me some further information before I apply for this job.

I am 21 years old, Swiss, and fluent in French and German (my family is German-speaking but I have always lived in the French part of Switzerland). I took the Cambridge Proficiency examination last year and passed it. I am a fully trained secretary and have been the Secretary to the General Manager of an engineering firm for the last 9 months.

Could you please tell me something about the nature of the job and the kind of salary I might expect and also about paid holidays and sick leave. Do I need a work permit? If I do, could you obtain it for me?

I hope you will forgive my asking these questions, but it does not seem worth my applying for a job in another country if I am not the right person for it.

I shall look forward to hearing from you.

Yours sincerely,

(Miss) Heidi Braun

Note that this letter contains two main paragraphs. This is because there are two main ideas in the body of the letter, each of which requires a paragraph to itself.

Moshiki, a trainee manager in a Japanese radio manufacturing firm, is interested in coming to England for similar reasons to Heidi. He sees the following advertisement in an English Engineering journal:

WANTED: Assistant Manager for London office of Japanese Engineering Company. Must be well educated and speak both English and Japanese fluently. Good pay and prospects. Apply to the Personnel Manager, K. H. Hart & Co., 19 Westcheap, London, N.E.15.

He feels that this looks very promising and that he would like to apply for it, but that at the same time that he would like to have more details. He therefore writes this letter:

عمري ٢١ سنة ، وانا سويسرية الجنسية طلقة اللسان في الفرنسية والالمانية (عائلتي تتكلم الالمانية الا انني عشت دائما في القسم الفرنسي من سويسرا) وقدمت في السنة الماضية امتحان كايمبردج لمستوى البراعة واجتزته . وانا سكرتيرة تلقيت التدريب الخاص الكامل وعملت سكرتيرة للمدير العام في مؤسسة للهندسة في الاشهر التسعة الاخيرة .

ارجو أن تفيدني شيئا عن طبيعة العمل ونوع المرتب الذي يمكن ان اتوقعه وبعض المعلومات حول الاجازات المدفوعة والاجازة المرضية . وهل احتاج الى اذن للعمل .

واذا كنت احتاج الى ذلك فهل بامكانكم الحصول عليه لي ؟

ارجو ان تعذريني لهذه الاسئلة ولكن لا يبدو انه يحق لي طلب العمل في بلد اخر اذا لم اكن الشخص المناسب له .

اتطلع لسماع اخبار منك

لك باخلاص

(الانسة) هايدي برون

لاحظ ان هذه الرسالة تتضمن فقرتين رئيسيتين . وذلك لانها تحتوي على فكرتين رئيسيتين في جذع الرسالة كل فكرة منهما تتطلب فقرة بحد ذاتها .

يبدي موشيكي وهو مدير متدرب في مؤسسة يابانية لصنع الراديو ، اهتماما للمجيء الى انكلترا لاسباب تشابه اسباب هايدي، وقد قرا الاعلان التالي في صحيفة انكليزية للهندسة .

مطلوب : — مدير مساعد في مكتب لندن لشركة هندسة يابانية ينبغي ان يكون مثقفا ثقافة جيدة ويتكلم الانكليزية واليابانية بطلاقة ، مرتب جيد وتوقعات جيدة . اكتب الى مدير التوظيفات ، كي اتش ، هارث وشركاه ، ١٩ وست شب ، لندن ان ، اي ١٥ .

وشعر ان هذه الوظيفة واحدة وانه يرغب في ان يطلب العمل، ولكنه في الوقت ذاته يريد ان يتلقى تفاصيل اضافية اخرى . ولذلك كتب هذه الرسالة : —

Moshiki's address
Japan
18th June 197–

The Personnel Manager
K. H. Hart & Co.,
19 Westcheap,
London, N.E.15.

Dear Sir,

I should like to apply for the position of Assistant Manager as advertised in yesterday's "The Press".

I am 25 years old and not married. I can speak and write English, French and German with ease. I have spent two years in Germany in an Export firm and one year as a Trainee Manager with an Engineering firm with German connections in this country.

I should be grateful if you could give me further information about the job you advertise.

Yours faithfully,
Moshiki Watanabe

Mr Marco Poletti, a production manager of an Italian company, is, on the whole, less likely to wish to apply for a job in England. However, it is possible. Here is the type of advertisement which may interest him:

INTERNATIONAL METALS

Graduate in engineering with experience of production techniques required for a commercial career in a major international non-ferrous resource company. Location initially London with opportunities for overseas appointment later. European languages an advantage. Must be intelligent, energetic and dedicated individual. Please send full particulars of education and experience to Mr I. S. James, Donera (Canada) Corporation, Haymarket, London.

His friend, the sales manager of the Italian company for which he works, might be interested in these positions:

Applications are invited for the appointment of a

GENERAL SALES MANAGER

to be responsible to the Chairman for increasing both turnover and profitability of Home and Export Sales of rubber compounds and reconstructed tyres. The Company is now undergoing a major re-organization of production facilities and sale rationalization, and the appointment is necessary to cover the increased production.

١٨ يونيو — ١٩٧

مدير التوظيفات

كي . اتش هارت وشركاه

١٩ وست شب

لندن ان . اي ١٥

سيدي العزيز ،

يسرني أن انتقدم لطلب منصب مساعد مدير كما جاء في اعلانكم في صحيفة « ذي برس » يوم امس .

انا عازب في الخامسة والعشرين اتكلم واكتب الانكليزية والالمانية بسهولة . وقد امضيت سنتين في المانيا في مؤسسة تصدير كما امضيت سنة كمدير متدرب في مؤسسة هندسة ذات علاقات مع المانيا في هذه البلاد .

اكون شاكراً اذا تكرمتم باعطائي معلومات اضافية حول هذا العمل الذي اعلنتم عنه .

لكم بوفاء

موشنيكي واتانابي

السيد ماركو بوليتي ، وهو مدير انتاج في شركة ايطالية يبدو انه بوجه عام اقل اهتماما بتقدير طلب العمل في انكلترا ولكن ذلك ممكن . وهذا نوع من الاعلان الذي قد يهتم به : —

معادن دولية

مطلوب متخرج في اصول الانتاج لمهنة تجارية في شركة دولية كبيرة لموارد غير حديدية . مكان العمل مبدئيافي لندن مع أحتمال وجود فرص للعمل في ما وراء البحار في وقت لاحق . اللغات الاوروبية ذات افضلية . ينبغي ان يكون طالب العمل شخصا يتميز بالذكاء والنشاط والاخلاص للعمل . يرجى ارسال المعلومات الكاملة حول الثقافة والخبرة الى السيد . اي . اس جيمز ، دونيرا (كندا) كوربوراشن — هايماركت — لندن .

ولكن صديقه مدير المبيعات في الشركة الايطالية التي يعمل بها قد يكون مهتما اكثر بهذه المراكز الشاغرة .

طلبات استخدام مطلوبة لتعيين

مدير عام للمبيعات يكون مسؤولا امام رئيس مجلس الادارة عن زيادة كل من اجمالي الحركة وارباح المبيعات في الداخل والخارج لمركبات من المطاط والاطارات

The successful applicant will be in the 35–45 age bracket and have a proven record in Selling and Sales Administration. There is scope for further advancement. Salary by negotiation. Full details in first instance to Mr T. E. Johnson, Durabil, Bradford Road, Durham.

The strictest confidence[1] will be observed.

SALES MANAGER

£5,000–£7,000 p.a.[2] plus car and bonus

Our client is an international concern, manufacturing and marketing well known fast-moving consumer products in a highly competitive market.

Internal[3] promotions have created a first class opportunity for a highly skilled Sales Manager who has had a sound background in creating brand strategy, developing, carrying out and controlling marketing plans. The successful candidate will have had experience in the development of methods, techniques and resources found in an imaginative and profitable marketing operation. He will report to the Group Manager and be based in Central London.

The Company offers genuine opportunities for immediate job satisfaction and considerable scope for promotion to more senior positions within the UK[4] and Overseas. This appointment will prove of interest to those currently[5] earning in excess of £4,000 p.a.

Salary will reflect experience and ability, in addition to which there are benefits and conditions of employment well in keeping with those of a concern of repute and standing.

Please write, in strict confidence, for an application form to:

John H. Jones,
Managing Director,
Whitman Recruitment Associates Limited,
1/2 Nut Court,
Fleet Street, London, EC4 3HP

[1]*confidence:* to keep something in confidence, or confidential, means to keep it private
[2]*p.a.:* per annum, a year
[3]*internal:* within the firm
[4]*UK:* United Kingdom (Great Britain and Ireland)
[5]*Currently:* at present

وقد اصبح هذا المنصب ضروريا لتغطية الانتاج المتزايد . يطلب ان يكون المرشح في حدود الخامسة والثلاثين والخامسة والاربعين . ويتمتع باثبات دامغ عن قدرته في البيع وادارة المبيعات . وثمة مجال لتقدم اكبر ، اما المرتب فيجري التفاوض بشأنه . التفصيلات الكاملة في المرتبة الاولى توجه الى السيد تي. اي . جونسون دورابل ، برادفورد رود ، درهام .
تحفظ كل المعلومات في سرية تامة .

مدير مبيعات

من ٥ الاف الى ٧ الاف جنيه استرليني في العام مع سيارة وعلاوة .

موكلتنا مؤسسة دولية تصنع وتسوق منتجات للمستهلك معروفة جدا ومتحركة بسرعة في سوق شديدة المنافسة .

وقد اوجدت الترقيات الداخلية فرصة من المرتبة الاولى لمدير مبيعات يتميز بمهارة رفيعة وله خلفية كبيرة راسخة في خلق السياسة الخاصة بالصنف وتطويرها واقامة المخططات التسويقية وضبطها ويطلب من المرشح الناجح ان يكون له خبرة في تطوير الاساليب والاصول والموارد التي تتضمنها عمليات التسويق المثمرة الخلاقة . وسيلحق بمدير المجموعة ويكون مركزه في وسط لندن ، تقدم الشركة فرصا حقيقية لراحة العمل مباشرة كما تقدم مجالا كبيرا للترقية الى مناصب متقدمة في المملكة المتحدة وما وراء البحار. هذه الوظيفة تهم الاشخاص الذين يكسبون حاليا ما يفوق حدود الاربعة الاف جنيه استرليني سنويا وتمدهم بالخبرة والقدرة
الاربعة الاف جنيه استرليني سنويا وتمدهم بالخبرة والقدرة .
وبالاضافة الى هذا فهناك منافع وشروط توظيف تليق بالميزات

يرجى الكتابة للحصول على استمارات التوظيف الى : —

جون اتش جونفر

العنوان

وتبقى المعلومات في سرية تامة .

EXPORT MANAGER

Experienced manager wanted to develop the export side of a well known shoe manufacturer. The work will be concerned with Italy in the first instance, but will later expand to take in most of Europe. We are looking for someone who is familiar with shoe production and has special knowledge of the Italian market; he will probably be between 34 and 44 and will have worked in Italy in the shoe trade. Generous salary, car and expenses; assistance with removal expenses; good pension and bonus schemes for the right person.

Apply to the Personnel Manager, Tolus Shoe Company, Brook House, Weston Road, London UC2 16LBS

Marco replies to this advertisement as follows:

Marco's address
4th November 197–

The Personnel Manager,
Tolus Shoe Company,
Brook House,
Weston Road,
London UC2 16LBS

Dear Sir,

Export Manager

I have seen your advertisement in *The Globe* and I should like to apply for this position.

I am at present the production manager of the Benuto Shoe Company in Milan. I joined this company in 1966 as a sales assistant, and after 18 months became a travelling representative. I then became the assistant to the production manager and have been the production manager since 1970. We specialize in the manufacture of high quality ladies' shoes, but we do also make a mass produced line which sells widely all over Italy.

I am married with two children and my salary at present is ——. I am anxious to gain experience of the shoe manufacturing industry outside Italy, and would be prepared to live in England and to bring my family up in England. I could come over, at my own expense,

مديـــر تصديـــر

مطلوب مدير خبير لتطوير الجانب التصديري لشركة مشهورة في صنع الاحذية ، ويتعلق العمل مع ايطاليا في الدرجة الاولى ولكنه سيتوسع في وقت لاحق ليشمل معظم اوروبا ، اننا نبحث عن شخص يلم بهذا الانتاج وله معرفة خاصة في السوق الايطالية وقد يتراوح عمره بين الرابعة والثلاثين والرابعة والاربعين كما ينبغي ان يكون قد عمل في ايطاليا في صناعة الاحذية . مرتب سخي ، سيـــارة ونفقاتها ، مساعدة في نفقات الانتقال مشاريع جيدة للتقاعـــــد والعلاوة ، للشخص المناسب .

تقدم التعليمات الى مدير التوظيف ، شركة تولوس للاحذية (العنوان) .

وقد اجاب ماركوس على هذا الاعلان كما يلي : —

(عنوان ماركـــو)

٤ نوفمبـــر — ١٩٧٠

مدير التوظيف

شركة تولوس للاحذية

(العنوان)

سيدي العزيـــز

مديـــر تصديـــر

اطلعت على اعلانكم في صحيفة « ذي غلوب » واود ان اتقدم لطلب هذه الوظيفة .

انني حاليا ، مدير الانتاج في شركة بينوتو للاحذية في ميلانو ، وقد التحقت بهذه الشركة عام ١٩٦٦ كمساعد مبيعات وبعد ١٨ شهرا اصبحت ممثلا متجولا ، ثم اصبحت مساعد مدير الانتاج ومن ثم مديرا للانتاج منذ ١٩٧٠ ، ونحن متخصصون في صنع احذية رفيعة الجودة للسيدات ولكننا ننتج على صعيد جماهيري صنفا يباع بصورة واسعة في جميع انحاء ايطاليا .

انا متزوج ولي ولدان ومرتبي حاليا هو — ، وانني اتوق لكسب خبرة في حقل صناعة الاحذية خارج ايطاليا وانا مستعد للعيش في انكلترا واحضار عائلتي الى انكلترا بحيث انتقل على نفقتي

for an interview during my holiday which begins in three weeks' time, on Monday 22nd November.

Please let me know if there is any further information you would like to have.

Yours faithfully,

Marco Poletti

Summary

The important points which you should consider in replying to an advertisement about a job are:

1 The advertiser will form a judgement of the kind of person he thinks you are from your letter. Be careful to sound confident but not aggressive or boastful. The impression which the advertiser receives of you will be affected by the way in which you write English (an exclamation mark after the salutation, for example, will strike the English reader as abrupt, while an over-effusive ending involving your most agreeable compliments will appear insincere).

2 Make a list of the points you wish to include. Group those which relate to the same topic together, and write a sentence about each, combining each group of sentences into a paragraph.

3 Re-read your finished letter very carefully to make sure that the English is absolutely correct. Your future employer may see every mistake in English as a warning that you may be a careless worker.

4 Give full details of your age, experience and qualifications and if you are employed at present. Explain why you are leaving your present job.

Exercises

Reply to the following advertisments:

1 FARM/Private Secretary required. Apply evenings, 4 Meadowcourt, Bailey, Beds. Farm in village eight miles from Luton.

2 GIRLS and women wanted for our production department in a well-known boiler-making firm. Apply Mr Evans, James W. Gold Ltd, Silver Street, Bletchley, Bucks.

3 SIEVGE Ltd. We have a vacancy for an experienced MENSWEAR SALESMAN in our Kadet Ready to Wear Department. Good salary, 5 day week. Apply Manager, 46 Horace Street, Cambridge. Tel. 609021.

4 INTERNATIONAL COMPANY of Refractory Engineers has vacancy for a Junior Sales Engineer, 25/32. The work will comprise technical duties in offices in Saffron Walden and some travelling to site. Drawing Office experience is essential, but training in Refractory Engineering will be given. Car owners preferred. Apply in writing, giving age, salary expected and

يوم الاثنين في ٢٢ نوفمبر .

ارجو ان تفيدوني ما اذا كان هناك اي معلومات اخرى تريدونها منـــي .

لكم بوفاء

ماركو بوليتي

ملخص

النقاط المهمة التي يجب ان تأخذها بعين الاعتبار في الاجابـــة على اعلان عمل هي : ـــ

١ ـــ يأخذ المعلن فكرة واضحة عن شخصيتك من رسالتك .. ولذلك عليك ان تنتبه بحيث تظهر انك واثق من نفسك ولست عدائيا او متباهيـــا .

فالانطباع الذي يأخذه المعلن عنك ترسمه طريقة كتابتـــك بالانكليزية . فعلامة التعجب بعد التحية مثلا تجعل القارىء الانكليزي يعتقد ان الرسالة جافة والنهاية المسرفة التبجيل تظهر الرسالـــة وكأنه غير صادقة .

٢ ـــ أكتب قائمة بالنقاط التي ترغب في ان تضمها الرسالة. واجمع النقاط المتقاربة المواضيع الى بعضها . واكتب جملة واحدة عن كل منها جامعا كل مجموعة من الجمل في فقرة ..

٣ ـــ اعد قراءة رسالتك بعد الانتهاء من كتابتها بكل دقـــة لكي تتأكد من ان لغتك الانكليزية سليمة تماما . ان صاحب العمل الذي ستعمل عنده في المستقبل قد يرى كل غلطة في الانكليزية ترتكبها كتحذير بأنك موظف مهمل ..

٤ ـــ اعط معلومات مفصلة عن عمرك وخبرتك وكفاءاتـــك وعما اذا كنت مستخدما في الوقت الحاضر في مكان اخر . واوضح سبب تركك عملك الحالي .

تماريـــــن

اجب على الاعلانات التالية :

١ ـــ مزرعة ـــ مطلوب سكرتير خاص . الاتصال في المساء على العنوان المذكور الى جانب هذا الكلام بالانكليزية ، المزرعة في قرية على بعد ثمانية اميال من لوتون .

٢ ـــ المطلوب فتيات ونساء لدائرة الانتاج في مؤسسة مشهورة جدا تصنع غلايات ومراجل . الاتصال بالسيد ايفانز على العنوان (كما في الانكليزية على الصفحة المواجهة) .

٣ ـــ شركة سيفيج ليمتد . لدينا مركز شاغر لبائع البســة رجالية في دائرتنا الخاصة ملبوسات كاديت الجاهزة . مرتب جيد ، ٥ ايام عمل في الاسبوع ، الاتصال بالمدير . حسب العنـــوان المواجـــه .

٤ ـــ شركة دولية لمهندسين اختصاصيين في مقاومة الصهر لديها مركز شاغر لمهندس مبيعات مبتدىء يتراوح عمره بين ٢٥/ ٣٢ عاما . يتضمن عمله المهمات التقنية في المكاتب في سافرون والدن

details of experience to: D. E. Bomley, Renato Furnace Engineering Limited, 22b Queen Street, Saffron Walden, Essex.

5 EDITOR required for *Packaging Review*. Good salary and prospects for a career in packaging journalism to young or youngish man who has developed a strong news sense in a similar technical field, can handle features and modern make-up but likes contact with the trade better than desk work. Knowledge of marketing, distribution, design or plastics would be helpful. Write: Editorial Director, Crown Press, 10601-10621 Fleet Street, London, E.C.4.

6 MANPOWER DEVELOPMENT AND TRAINING. There is to be a new appointment for a man to assist the Administrative Manager in manpower development and training duties, and in industrial relations. He should be under 45, preferably but not necessarily a graduate, and experienced in administration, particular on the personnel or training sides. Membership of I.P.M.[1] and knowledge of the publishing business would be an advantage. Part of the duties would be the detailed carrying out of the manpower development plan and he would need both drive and understanding to achieve his objectives. The salary would start around £5,000 a year according to experience and the prospects for advancement would be good. Apply to D. N. Macdonald, Administrative Manager, Nutterworth and Co (Publishers) Ltd, Croxley Square, Riblon, Donshire. Telephone 5937-405-6900.

7 UNUSUAL AND REWARDING MANAGEMENT opportunities for a man aged 35–50 accustomed to individual responsibility and willing to work away from home; permanent position, good salary, allowance, car, pension and insurance. Full details of age, education and career to Brigadier J. F. S. Rendall, Hooker-Craigmule and Company, Insurance Agents, The Grove, Harden, Munfolk.

8 SECRETARY required by Partner in firm of solicitors. Some experience of legal work essential. Apply Messrs Rett and Co., Jones House, Wessex Street, Foxby, Wessex. Office hours Monday to Friday, 9.15 a.m. to 5.30 p.m.

9 SCIENTIFIC ASSISTANT required with some knowledge of chemistry and preferably with laboratory experience. Opportunities exist for further training and promotion. Good holidays and most Saturday mornings free. Appointment, depending upon age and qualifications will be on a scale rising to a maximum of £28 per week. Written applications to the School of Agriculture, Pembroke Street, Lanton, Nantshire.

10 SECRETARY required for small engineering and scientific company in Chickenmere. Five-day week, electric typewriter, good salary. Please contact Mr J. Stodard, Chickenmere 311 (day or evening) or write to 11 The Grove, Chicksett, Middlesex.

ضروريه ولكنه سيعطي تدريبا في هندسة الصهر . يفضل من يملك سيارة . الاتصال كتابة مع ذكر العمر والمرتب المتوقع وتفصيلات الخبرة الى السيد دي . اي . بوملي ، حسب العنوان (المقابل) .

٥ ــ مطلوب محرر لمجلة تتناول اعمال الرزم والشحن ، مرتب جيد وتوقعات لمهنة ناجحة في الصحافة حول الشخصيات لشاب او حدث يتميز بحس اخباري في حقل فني مماثل يحسن كتابة التحقيق ويعرف الاخراج الصحفي الحديث ولكنه يحب الاتصال مع مراكز التجارة اكثر من العمل المكتبي . الالمام بالتسويق والتوزيع والتصميم او اللدائن مفضل . اكتب الى مدير التحرير ....

٦ ــ انماء الطاقة العمالية والتدريب : ــ ثمة وظيفة جديدة لرجل يساعد المدير الاداري في انماء الطاقة العمالية ومهمات التدريب والعلاقات الصناعية ، يشترط على أن يكون دون الخامسة والاربعين ومن المفضل ولكن ليس من الضروري ان يكون متخرجا وخبيراً في الادارة وخاصة في شؤون الموظفين والتدريب . الانتماء الى عضوية معهد ادارة الموظفين والالمام بشؤون النشر لهما الانضلية . قسم من المهمات سيكون في القيام المفصل بمخطط انماء الطاقة العمالية .

ويحتاج طالب العمل الى ان يتفهم اهدافه ويقودها للتحقيق. ويبدأ الراتب بحوالي ٥٫٠٠٠ جنيه استرليني في العام بالنسبة الى الخبرة ، التوقعات جيدة للتقدم . أتصل بـ .

٧ ــ فرص الادارة مثمرة وغير عاديةلرجل يتراوح عمرهبين٣٥ و٥٠ سنة متعود على المسؤولية المنفردة وراغب في العمل بعيدا عن بلده. مركز دائم ، مرتب جيد ، مخصصات ، سيارة ، تقاعد ، وتأمين .

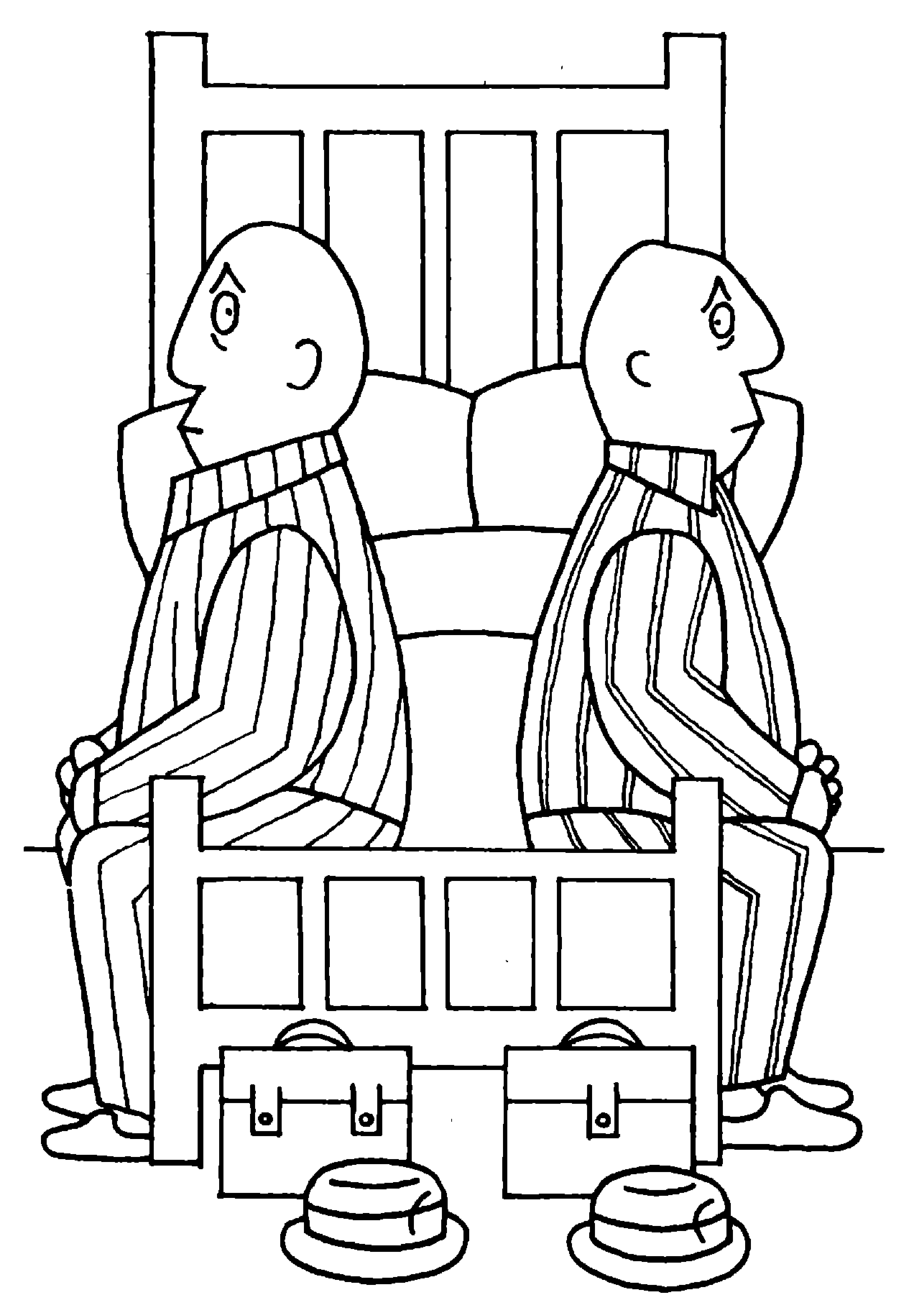
ترسل التفاصيل الوافية عن السن والثقافة والمهنة الى ...

٨ ــ مطلوب سكرتير لشريك في مكتب محامين . بعض الخبرات في العمل القضائي امر ضروري . اتصل بالسادة ..
في اوقات الدوام من الاثنين الى الجمعة من الساعة ٩٫١٥ صباحا الى ٥٫٢٠ مساء .

٩ ــ مطلوب مساعد علمي له بعض المعرفة في الكيمياء ومن المفضل ان يكون لديه خبرة في المختبرات .الفرص متوفرة لتدريب اكثر وترقية اعلى . اجازات ومعظم ايام السبت صباحا حرة . التعيين يتوقف على العمر والكفاءات ستكون على نطاق يرتفع الى اقصاه حتى ٢٨ جنيها في الاسبوع . يوجه الطلب كتابيا الى مدرسة الزراعة ....

١٠ ــ مطلوب سكرتير لشركة هندسية وعلمية صغيرة في تشيكنمير . خمسة ايام في الاسبوع آلة كاتبة كهربائية ، مرتب جيد ، يرجى الاتصال ... (نهارا ومساء) او الكتابة الى ...

Three Travel



If he were going to share a room with a business colleague he might ask for a twin bedded double room

20

٣ ـ السفر

اذا كان سينام في غرفة واحدة مع زميل له في العمل فعليه ان يطلب غرفة بسريرين .

Booking a Hotel

Josef, a trainee manager in the firm in which Heidi works, has been asked by Herr Schmidt, the general manager of his firm, if he will go to London and see what possibilities there are of increasing the firm's sales to firms in England. He will be in England for about a week and he will try to see as many people as he can. This means that he must arrange to stay in a hotel in central London and to take with him letters of introduction to various people he may wish to see, as well as making appointments to see people he and Herr Schmidt already know. Herr Schmidt himself will be away for a week, and he has asked Heidi, his secretary, to help Josef with the letters he will have to write.

The first thing to do is to make arrangements for the journey, which Heidi does for him before he leaves his own country. The next thing is to make arrangements for his hotel. Josef needs to stay in the centre of London, and because he is to be in London for a week, he wishes to have a room with a private bathroom. He is not married, and is not going with any of his colleagues in the firm. If he were going with his wife he would ask for a double room and would state whether he wanted a room with a double bed or with twin beds. If he were going to share a room with a business colleague he might ask for a twin-bedded double room. As he is on his own he needs a single room with a private bathroom.

In making a hotel booking, the following points need to be covered:

1 What type of room do you require (single, double, twin-bedded double with bath)?

2 When do you want to have the room? Be particularly careful to make this absolutely clear ("I should like to arrive on the evening of Sunday 12th February and to leave on Friday morning 17th February".)

3 Do you need any special facilities? (For example, secretarial help, a room available for business meetings, a room overlooking the river?)

4 Is there anything unusual about your arrival (a flight which arrives very late at night or very early in the morning)?

5 You will need to ask the hotel to confirm the booking and to let you know the price of the room.

6 If you have been personally recommended to the hotel, it is often worth mentioning the fact, as hotel managers will usually try to avoid upsetting a friend of someone who is already a customer.

الحجز في الفندق .

يعمل جوزف مديرا متدربا في المؤسسة التي تعمل فيها هايدي وقد طلب منه الهر سميث المدير العام للمؤسسة ان يذهب الى لندن ويرى ما اذا كان ثمة امكانات لزيادة مبيعات الشركةالمؤسسات من انكلترا ، وسيمكث في انكلترا حوالي اسبوع يحاول اثناءه الاتصال باكبر عدد من الناس يستطيع الاتصال بهم . وهذا يعني ان عليه أن يرتب اقامته في احد الفنادق في وسط لندن ، وان يأخذ معه رسائل تعريف الى عدد من الاشخاص الذين قد يرغب في زيارتهم وان يحدد مواعيد لمقابلة اشخاص يعرفهم هو والهـــر شميث .

وسيغيب الهر شميث نفسه ايضا لمدة اسبوع وقد طلب من هايدي ، سكرتيرته ، ان تساعد جوزف في الرسائل التي سيكتبها.

ان اول شيء يفعله هو ان يرتب أمر رحلته . وهذا ما تفعله هايدي له قبل ان يغادر بلده . اما الامر الثاني فهو ان يرتب امره مع الفندق الذي سيحل به . فجوزف مضطر الى ان يسكن فـــي وسط لندن ولانه سيمكث اسبوعا في لندن فهو يرغب في ان يحجز غرفة بحمام خاص . وهو رجل اعزب يذهب بمفرده دون رفقـــة احد من زملائه في المؤسسة ، فلو كان يذهب برفقة زوجته لكـــان عليه ان يحجز غرفة مزدوجة وعليه ان يذكر ما اذا كان يريد غرفة مزدوجة بسريرين ، وبما انه يذهب بمفرده فهو يحتاج الى غرفة مفردة مع حمام خاص .

ولتحضير الحجز في الفندق يجب ان تعطى النقاط التالية :

١ ــ اي نوع من الغرف تريد (مفردة ، مزدوجة ، مزدوجة بسريرين مع حمام) ؟

٢ ــ متى تريد الغرفة ؟ كن دقيقا في توضيح هذا الامـــر (ساصل مساء الاحد في ١٢ فبراير واغادر صباح الجمعة في ١٧ فبرايـــر) .

٣ ــ هل تريد تسهيلات خاصة (مثلا ، مساعدة سكرتيرية، غرفة لاجتماعات العمل ، غرفة تشرف على النهر ؟)

٤ ــ هل هناك امر غير عادي حول وصولك (رحلة تصل متاخرة جدا في الليل أو مبكرة جدا في الصباح) ؟

٥ ــ قد تحتاج الى ان تطلب من الفندق ان يثبت لـــك الحجز ويعرفك سعر الغرفة .

٦ ــ اذا اوصي بك شخصيا في الفندق ، فمن المفضل ذكر ذلك لان مديري الفندق يحاولون عادة ان يتفادوا ازعاج صديـــق لاحد زبائنهم الدائمين .

7 Does the price of the room include VAT[1] and the service charge (which varies from 10–15%)? The hotel will usually state this in its reply, but you may have to ask for this information. You also need to know what meals, if any, are included.

Josef's address

The Manager,
The Prince of Scotland Hotel,
De Lisle Gardens,
London AB1 2CD

15th November 197-

Dear Sir,

I am writing at the suggestion of my friend Luis Guerrero Hernandez, who stayed at your hotel last year and has recommended it to me.

I would like to book a single room with bath for the nights of 6th, 7th, 8th and 9th February 197-. I expect to arrive in London about noon on 6th February but - as I am sure you appreciate - flights are often delayed and I may not reach you until much later. I should prefer a room with a view over the Park.

I shall be glad if you will let me know whether you have a suitable room available and how much my stay will cost.

I look forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,

Josef Eisler
Trainee Manager

The reply from the manager of the hotel arrives:

The Prince of Scotland Hotel,
De Lisle Gardens,
London, AB1 2CD
21st November 197–

Mr Josef Eisler,
Josef's address.

Dear Mr Eisler,

Thank you for your letter of 15th November.

I confirm that we have reserved a room with a private bath for the nights of 6th–9th February inclusive.

[1] *V.A.T.*: Value Added Tax, a recently added tax on the value which is added to raw materials as they become finished products. It is not usually due on goods which are to be exported, but is charged on products bought and used in England

٧ ــ هل سعر الغرفة يضمن «الضريبة المضافة على الثمن» ــ وهي ضريبة على ثمن البضائع المعدة للبيع والاستعمال داخل انكلترا ــ ورسم الخدمة (الذي يختلف من ١٠ الى ١٥ بالمائة) . والفنادق عادة تذكر ذلك في اجاباتها ، ولكن عليك أن تسأل لتتلقى هذه المعلومات . وعليك أيضا ان تعرف اي وقعة طعام يتضمنها هذا السعر .

عنوان جوزف

السيد المدير
فندق برنس اوف سكوتلند
دي ليل غاردنز
سيدي العزيز

اكتب لكم بتوجيه من صديقي لويس غوريرو هرنانديز الذي اقام في فندقكم في السنة الماضية وزكاه لي .

انا ارغب في أن احجز غرفة مفردة مع حمام لليالي السادس والسابع والتاسع من شهر فبراير ــ ١٩٧ . انني اتوقع ان اصل الى لندن عند الظهر في السادس من فبراير ولكن ــ انا متاكد من انكم تدركون ذلك ــ رحلات الطائرة غالبا ما تتأخر وقد لا اصل الا في وقت متأخر .

وافضل ان تطل الغرفة على الحديقة .

ويسرني اذا تكرمتم واعلمتموني ما اذا كان لديكم غرفة متوفرة وكم ستكلف اقامتي .

ارجو ان اسمع منكم في وقت قريب .

لكم باخلاص
جوزف اسلر
مدير متدرب

وصل جواب مدير الفندق : ــ
فندق برنس اوف سكوتلند
دي ليل غاردنز
لندن . . .
٢١ نوفمبر ــ ١٩٧
السيد جوزف اسلر
(عنوانه)
عزيزي السيد اسلر ،

اشكرك لرسالتك المؤرخة في ١٥ نوفمبر .

اثبت لك باننا حجزنا غرفة بحمام خاص ابتداء من مساء السادس حتى التاسع من فبراير ضمنا .

The price of a single room with a private bath overlooking the Park is £14.50 a night including V.A.T. There will also be a service charge of 12½%. This price includes breakfast.

We look forward to seeing you.

Yours sincerely,

M. O. Jones
Manager

A week before this Heidi had booked a room for Herr Schmidt, the Export Manager of Josef's firm. The exchange of letters was as follows:

Josef's Firm's Letterhead

The Manager,
Jupiter Hotel,
Southholt,
Surrey.

12th April, 197–

Dear Sir,

I should like to reserve a single room with bath for our General Manager, Mr Schmidt, for the nights of 10th and 11th May. If possible he would like a room on the first floor, with balcony. He hopes to arrive at 7.30 p.m. and would like dinner. You may remember that he stayed at your hotel last year.

Yours faithfully,

Miss H. Braun
Secretary to Mr Schmidt.

Jupiter Hotel,
Southholt,
Surrey
14th April 197–

Dear Miss Braun,

Thank you for your letter of 9th June. We shall be very pleased to welcome Mr Schmidt again, but regret that since his last visit we have had to increase our prices and the cost of a single

اجرة الغرفة المفردة بحمام خاص تشرف على الحديقة هو ١٤٫٥٠ جنيه استرليني بالليلة بما في ذلك الضريبة المضافة على السعر وهناك ايضا رسم خدمة بمبلغ ١٢٫٥ بالمئة . ويشمل هذا السعر وقعـــة الفطور .

نامل ان نراكـــم

لكـــم باخلاص

ام . او . جونز

مديـــــر

وكانت هايدي قبل اسبوع قد حجزت غرفة للهر سميث مدير التصوير في الشركة التي يعمل بها جوزف وجاءت الرسالتـــــان المتبادلتان على الوجه التالي : —

ترويسة

باسم الشركة التي يعمل فيها جوزف .

السيد المدير

فندق جوبتر

١٢ ابريل — ١٩٧

سيدي العزيـــز

اود ان احجز غرفة مفردة بحمام لمديرنا العام السيد سميث ، لليلتي ١٠ و ١١ مايو . وهو يرغب في غرفة في الطبقة الاولى اذا امكن مع شرفة . وهو يامل ان يصل في الساعة السابعة والنصف مساء ويرغب في ان يتناول وقعة العشاء . ولعلكم تذكرون انــه اقام في فندقكم في السنة الماضية .

لكم باخلاص

الانسة هـ. برون

سكرتيرة السد سميث

فندق جوبتر

ساوثهولـــت

١٤ ابريل — ١٩٧

عزيزتي الانسة برون

اشكرك لرسالتك المؤرخة في ٩ يونيو .

اننا نرحب بالسيد سميث مرة اخرى ولكننا نأسف اننا ، منذ زيارته الاخيرة اضطررنا ان نزيد اسعارنا فاصبحت اجرة الغرفة

room with breakfast is now £12.50. We hope to give him our usual efficient service.

Yours sincerely,

T. Jones,
Manager

Josef now gets Mr Schmidt to write a letter introducing him to the manager of an English firm in the same field. At the same time, Mr Schmidt writes a letter which Josef can use to introduce himself to people he does not yet know but whom he may meet during his trip.

Letterhead

Date

James C. Lloyd Esq.,
General Manager,
Hoare and Dinsley Ltd,
124 Court Place,
London AB1 2CD

Dear Mr Lloyd,

I am writing to introduce Mr Josef Eisler, one of our trainee managers. He is about to spend a week in London, and will get in touch with you when he arrives.

We are hoping to increase our sales in England, and Mr Eisler will be investigating the possibilities of this. As you know, we have been able to supply our machines to you at very favourable terms[1], but they have not always been exactly what you have needed. Mr Eisler hopes to find out exactly what you require, and also to investigate the question of delivery dates and credit terms, so that we can continue to work satisfactorily with you.

With best wishes to you and your colleagues,

Yours sincerely,

H. Schmidt
Export Manager

[1] *very favourable terms*: at a reasonable price and with easy conditions of payment

المفردة مع القطور ٥٠ر١٢ جنيها استرلينيا .
ونأمل ان نقدم له خدماتنا الدقيقة كالعادة .

لكم باخلاص
تي. جونز
مديـــر

اما جوزف فقد جعل السيد سميث يكتب رسالة تعرفه الى مدير مؤسسة انكليزية تعمل في الحقل ذاته ، وفي الوقت ذاته كتب السيد سميث رسالة يمكن جوزف من استعمالها ليقدم نفسه الى الناس الذين لا يعرفهم بعد ولكن قد يلتقي بهم في اثناء رحلته .

ترويسة الرسالة
التاريـــــخ
جيمز سي لويد المحتــرم
المديــر العــام
(بقية العنوان)
عزيزي السـيد لويـــد ،

اكتب هذه الرسـالة تعريفا بالسيد جوزف ايسلر وهو احد مديرينا المتدربين . انه سيمضي اسبوعا في لندن وسيتصل بكم عند وصولـــه .

نامل ان تزداد مبيعاتنا في انكلترا وسيستقصي السيد ايسلر عن هذه الامكانات ، وتعلمون اننا تمكنا من تزويدكم بالاتنا بشروط مؤاتية ولكنها لم تكن دائما ما كنتم تحتاجون اليه تماما .

ولذا فان السيد ايسلر يأمل ان يعرف ما تطلبون تماما كما انه سيستقصي ايضا عن قضية مواعيد التسليم وشروط الاعتماد بحيث يمكننا الاستمرار بالعمل على نحو مرض .

تحياتنا العاطرة لكم ولزملائكم .

لكم باخلاص
هـ. سميث
مدير التصدير

Letterhead

Date

To Whom It May Concern

This is to introduce Mr Josef Eisler, a trainee manager in our export division.

Mr Eisler is to be in London from 12th–17th February 1975. Schmidt and Johne wish to extend their co-operation with English firms who are able to make use of their machine tools, and Mr Eisler is in London for the purpose of conducting exploratory talks to this end. I hope that you will be able to see him and that your discussion will be useful.

H. Schmidt

Export Manager

When Josef reaches London he finds that he needs to stay a few days longer and to see more people than he had realized he would. He needs to travel outside London as well.

He writes to the airline to alter his flight home, and arranges to stay a few days longer at his hotel.

Letter Altering the Date of a Flight Previously Booked

1028 Hills Avenue
London UE1
14th February 197–

The Manager
Thos. Cook & Son Ltd,
Market Place,
Baldock, Herts.

Dear Sir,

Just over a month ago I booked a flight to Zurich by Swissair on SA312 for Friday 17th February.

I have now decided to stay longer in England and would like to travel by the same flight one week later – that is on 24th February.

I enclose my ticket and would be grateful if you could make the necessary alteration.

Yours sincerely,

Josef Eisler

ترويسة الرسالة

التاريـخ

لمن يهمــه الامـر

الغاية من هذه الرسالة تقديم السيد جوزف ايسلر باعتباره مدير متدربا في قسم التصدير في مؤسستنا .

سيحل السيد ايسلر في لندن ابتداء من ١٢ حتى ١٧ فبراير ١٩٧٥ ، ويأمل سميث وجونز ان يوسعا تعاونهما مع مؤسسات انكليزية تستعمل معدات الالات التي ننتجها . والغاية من وجود السيد ايسلر في لنـدن هي لاجراء محادثـات توضيحية في هذا الخصوص . امل ان يكون لديكم الوقت لمقابلته وان تكون مباحثاتكم معه مفيـدة .

هـ. سميـث

مدير التصدير

حين يصل جوزف الى لندن سيجد انه مضطر الى ان يبقى اكثر لبضعة ايام اخرى بحيث يزور اشخاصا هم اكثر مما توقـع زيارتهم . وعليه ان يسافر الى خارج لندن ايضا . ولذلك يكتب الى شركة الخطوط الجوية طالبا تغيير موعد رحلة العودة ويرتب امر نزوله اياما اضافية في الفندق .

رسالة تغيير

حجز تم في السابق :ـ

١٠٢٨ هلز افينـو

لنـــدن

١٤ فبرايـر ـ ١٩٧

السيد المديـر

توماس كوك واولاده ليمتد

ماركت بلايس

بالدوك هرتس

سيدي المحترم ،

منذ اكثر من شهر حجزت مع شركة الخطوط السويسريـة الرحلة أس اي ٣١٤ مقعدا الى زوريخ ليوم الجمعة ١٧ فبراير .

وقررت الان المكوث مدة اطول في انكلترا ولذلك فانني سأتأخر في العودة على متن الطائرة ذاتها أسبوعا واحدا حتى ٢٤ فبراير .

تجدون لفا تذكرة سفري واكون شاكرا لو اجريتم عليهـا التغييرات الضرورية .

لكم باخلاص

جوزف ايسلر

Making Appointments

Josef must also write to the people he would like to see.

Hotel Letterhead

Date

H. J. Brown Esq.,
Wheffers Ltd, Machine Tool Makers,
Hills Road,
London AB15 2CD

Dear Mr Brown,

I am spending a short time in England enquiring about the possibilities for Schmidt and Johne to increase their business with English firms. Mr Lloyd of Hoare and Dinsley thought that you might be interested in this and I wonder therefore if I might see you while I am here. I have an appointment in Oxford next Monday but would be able to see you at any other time which is convenient for you and would be grateful for an appointment.

Yours sincerely,

Josef Eisler
Trainee Manager,
Export Department

I enclose my firm's letter of introduction

Josef receives the following reply from Mr Brown.

Mr J. Eisler
Wheffers Ltd,
Hills Road,
London AB15 2CD

Date

Dear Mr Eisler,

Thank you for your letter.

I shall be very interested in discussing your suggestions with you. Could you come here next Tuesday (14th February)

تحديد المواعيد

ينبغي على جوزف ايضا ان يكتب الى الاشخاص الذين يرغب في زيارتهم

ترويسة الفندق

التاريخ ..

السيد هـ.ج. براون .

العنوان ....

لندن ...

عزيزي السيد براون ،

اقضي وقتا قصيرا في انكلترا اجري فيه استقصاءات حول امكانات زيادة اعمال مؤسسة سميث وجون مع المؤسسات الانكليزية. يعتقد السيد لويد من مؤسسة هور ودنسلي بأنكم قد ترغبون في ذلك واتساءل ازاء ذلك اذا كان يتاح لي زيارتكم في اثناء وجودي هنا .

لدي مقابلة في أكسفورد يوم الاثنين القادم وسأتمكن من مشاهدتكم في اي وقت اخر يناسبكم . اكون شاكرا لو تكرمتم بتحديد موعد .

لكم باخلاص

جوزف ايسلر

مدير متدرب

دائرة التصدير

اضمن رسالتي هذه كتاب التعريف من المؤسسة التي امثل .

وتلقى جوزف الرد التالي من السيد براون .

السيد ج. ايسلر

التاريخ

عزيزي السيد ايسلر

اشكرك لكتابك .

يسرني ان ابحث معك اقتراحاتك هل بالامكان المجيء الى هنا يوم الثلاثاء القادم (١٤ فبراير) الساعة الحادية عشرة والنصف

at 11.30 a.m.? If this is not convenient please telephone my secretary, who will make another appointment at a more suitable time.

I look forward to meeting you.

Yours sincerely,

General Manager

Exercises

1 Write and book a hotel room for the general manager of your firm for six nights, starting in a week's time.

2 The head of your department is going to attend a business meeting in London for a week. He is taking his wife. Write and book a room for them.

3 One of your overseas sales managers, Mr West, is taking a new colleague, Mr White, to meet his contacts in Manchester. Write and book a hotel room for this.

4 Write to Mr H. Smith, Production Manager, of Neve and Horray Ltd, 14 Park Road, Manchester 203, on behalf of Mr West asking if he can bring Mr White to see Mr Smith and suggest an appointment.

5 Write a letter of introduction by Mr West for Mr White to Mr P Jones, Eklasoo Ltd, 19 Horney Road, Stockport, Surrey, explaining that Mr White is to represent your firm in England and that he would like to meet Mr Jones for a preliminary discussion.

6 Write a general letter of introduction by Mr West for Mr White.

7 You are Mr White. Write and ask Mr Houns of Marmlit Ltd, New Square, Letchworth, Herts., if you can come and see him to discuss your firm's plans with him.

8 Mr White has to return home unexpectedly. Write the letter he would write to a travel agency to change his flight.

9 Mr West now wishes to stay a few days in the Mitre Hotel, Magdale Street, Luton. Write the letter he would write to book his room.

10 You are Mr White's secretary. Write to the Managing Director (whose name he does not know) of Joseph Thompson & Co., Bodymakers, 1239 King Street, York, and ask if he may come to see him to discuss possible plans. Suggest a time and date.

قبل الظهر . اذا كان هذا الموعد غير مناسب فالرجاء الاتصال تلفونيا بسكرتيرتي لترتب موعدا آخر لوقت مناسب .

آمل ان اجتمع بكم

لكم باخلاص
المديـر العام

تماريـــن

١ ــ اكتب واحجز غرفة للمدير العام في مؤسستك لمدة ست ليال تبدأ بعد اسبوع من اليوم .

٢ ــ رئيس دائرتك سيحضر اجتماع عمـــل في لندن لمدة اسبوع . وسيأخذ زوجته معه . اكتب رسالة واحجز غرفة لهما .

٣ ــ احد مديري المبيعات في ما وراء البحار في مؤسستك وهو السيد وست ، سيأخذ زميلا جديدا له هو السيد وايت ، ليجتمع مع الذين سيتصل بهم في مانشستر . اكتب رسالة واحجز في الفنـدق .

٤ ــ اكتب الى السيد هـ. سميث مدير الانتاج في شركة نيف وهوراي ليمتد ١٤ بارك رود مانشستر ٢٠٣ بالنيابة عن السيد وست واسأله اذا كان لا مانع عنده اذا احضر معه السيد وايت ليجتمع بالسيد سميث واطلب منه ان يحدد موعدا .

٥ ــ أكتب رسالة تعريف من قبل السيد وست تقدم السيد وايت الى السيد بي . جونس ، من شركة اكلاسو ليمتد ، ١٩ هورتي رود ستوكبورت سوراي موضحا بأن السيد وايت سيمثل مؤسستكم في انكلترا وأنه يود أن يجتمع بالسيد جونز لاجـراء محادثات اولية .

٦ ــ اكتب رسالة تعريف عامة من السيد وايت الى مــن يهمه الامر .

٧ ــ انت هو السيد وايت اكتب رسالة الى السيد هاونز من شركة ماوليت ليمتد ، نيوسكـوار ، لتشورث هرتش واسأل اذا كان بامكانك الحضور للاجتماع به والبحث معه في مخططـات مؤسستـك .

٨ ــ اضطر السيد وايت الى العودة الى بلده على غير توقع . اكتب الرسالة التي يجب ان يكتبها الى وكالة السفر لتغيير موعد عودتـه .

٩ ــ يرغب السيد وايت الان أن يبقى بضعة ايام في فندق ميتر ، ماغدايل ستريت ، لوتون . اكتب الرسالة التي يجب ان يكتبها السيد وايت لحجز غرفته هناك .

١٠ ــ انت سكرتير السيد وايت ، اكتب الى المدير العام (وهو لا يعرف اسمه بعد) في مؤسسة جوزف طومبسون وشركـاه ، بوديمايكرز ، ١٢٣٩ كينغ ستريت ، يورك ، واسألـه اذا كـان بامكان السيد وايت ان يحضر ويراه للبحث معه في مخططات محتملة . اقترح الزمن والتاريخ .

Four Enquiries. Replying to Enquiries. Offers

Enquiries

Firm's Letterhead

The Sales Manager,
Eynsham Shoe Co. Ltd,
Birmingham,
Cornwall Z92 16XT
England.

27th February, 197-

Dear Sir,

I visited your stand at the Paris Trade Exhibition last month, and I was very interested in your display[1] of ladies' stiletto open-toed sandals. I should be grateful if you would send me your catalogue of your complete range of this type of shoe, and also your export price list[2].

I should also be grateful for a quotation[3] for 500 of the 'Sentinel' shoes, c.i.f.[4] Naples. Perhaps at the same time you could let me know your terms of business[5] and the time required for delivery after you receive the order. If terms and delivery date are satisfactory we would expect to place regular orders.

Yours faithfully,

MARCO POLETTI

Marco Poletti
Export Manager

[1]*display:* exhibition
[2]*export price list:* a list of prices to customers outside England
[3]*Quotation:* statement of price
[4]*c.i.f.:* cost (but not including unloading charges), insurance and freight included to the port of destination
[5]*terms of business:* way in which payment is to be made and when

٤ ــ استعلامــــات
الرد على الاستعلامات .
عــــروض .

استعلامــــات
(ترويسة المؤسسة)
مدير المبيعــات
(العنــوان)
انكلتــرا

٢٧ فبراير ــ ١٩٧

سيدي العزيز ،

زرت منصتكم في معرض باريس التجاري في الشهر الماضي وسررت كثيرا بما عرضتم من صنادل نسائية ستيليتو المكشوفة الاصابع . اكون شاكرا لو تكرمتم وارسلتم الي كتالوغكم المتضمن مجموعتكم الكاملة لهذا النوع من الاحذية وقائمة اسعار التصدير .

واكون شاكرا ايضا لو اعطيتموني سعركم لـ ٥٠٠ زوج من احذية سنتينل « سيف » مرفأ نابولي .

وربما كان بامكانكم ان تطلعوني على شروط التعامل والوقت المطلوب لتسليم البضائع بعد تلقي الطلب . اذا كانت الشروط ومواعيد التسليم مناسبة نتوقع ان نبعث اليكم بطلبات منتظمة .

لكم باخلاص
ماركو بوليتي
مدير التصدير

Letters of enquiry, asking for detailed information about a product which seems likely to be of interest, may be written as a result of seeing a trade exhibition or a firm's catalogue, or of having heard of a product from a friend or colleague. Unless you have made some personal contact with the firm to which you are writing (as you would if you had talked to its representative at an exhibition, in which case of course you would write to him) you should write to the Sales Manager. If you have seen a catalogue, or know exactly which of the firm's products interest you, you will be able to go into detail about those in which you are interested; if not, you will have to make your enquiry more general, or just write for a catalogue. On p. 28 is a typical general letter of enquiry. In this case, Marco has seen some very good shoes made by an English company and feels that he may be able to buy them more cheaply than his own factory can make them.

Summary

When writing a letter of this type you should remember the following points:

1 Describe the goods[1] in detail if you can. You know from your own experience how much it helps to know exactly what a customer wants, and how this reduces the chances of providing something unsuitable, and therefore of having to write more letters.

2 If you know the price, quote it. This will help the Sales Manager to identify exactly what you want. If you are giving figures from a catalogue, or figures which were given to you at an exhibition, you will not risk your interest by quoting them. (However, you should be careful if the price limits are a matter for negotiation[2] – make sure that you do not mention a price that is higher than you may have to pay! You can avoid this by saying "The price in your catalogue/at the Exhibition is . . . but we hope that it is open to negotiation.") The usual way of asking the price of something is to ask for a "quotation."

3 Note that the seller is asked for his terms of (business) payment and that the method of delivery (c.i.f. Calais) is given.

The most common arrangements are as follows:

ex-works, ex-factory:	this is the price from the place of origin. The buyer pays for the transport.

[1]*goods*: commercial term for the things you wish to buy or sell
[2]*negotiation*: bargaining (in this case, the firm buying something will try to get it as cheaply as possible, and will negotiate to do so)

رسائل الاستعلام التي تطلب معلومات مفصلة حول انتاج يبدو انه يحتمل ان يكون مرغوبا فيه توجه عادة نتيجة لمشاهدة معرض تجاري او لاطلاع على كتالوغ للشركة او لسماع بعض المعلومات عن الانتاج من صديق او زميل . انك اذا لم تكن قد اجريت بعض الاتصالات الشخصية مع المؤسسة التي تكتب اليها (وربما تحدثت الى ممثل الشركة في معرض لها ، وفي هذه الحالة تكتب اليه) عليك أن تكتب الى مدير المبيعات . واذا كنت قد اطلعت على الكتالوغ أو عرفت تماما اي اصناف للشركة تثير اهتمامك فانك ستكون قادرا على ان تتحدث بالتفصيل عن المنتجات التي تهتم بها . وان لم يكن ذلك ممكنا ، فعليك ان تجعل استعلامك شاملا او ان تكتب لتتلقي كاتلوغ الشركة . على الصفحة ٢٨ تجد رسالة عامة هي نموذجية بالنسبة الى الاستعلام . وفي هذه الحالة كان ماركو قد رأى بعض اصناف جيدة من الاحذية من صنع شركة انكليزية ويعتقد انه يستطيع ان يشتريها بسعر اقل مما يستطيع مصنعه ان ينتجها .

ملخص

عند كتابة رسالة من هذا النوع عليك ان تتذكر النقاط التالية :

١ — صف البضاعة او السلع مفصلا اذا تمكنت . انك تعرف من خبرتك الخاصة كم تساعد نفسك حين تعلم تماما ما يريده الزبون ، وكيف تقلل هذه المعرفة من احتمالات امدادك بأشياء غير مناسبة وبالتالي كم يتوجب عليك ان تبعث برسائل اخرى اضافية بهذا الصدد .

٢ — اذا كنت تعرف الثمن فاذكره . وهذا يساعد مدير المبيعات على معرفة ما تريد تماما ، واذا كنت تعطي ارقاما من كتالوغ او اعدادا اعطيت لك في احد المعارض فانك لن تغامر بمصلحتك ان انت ذكرت هذه الارقام . (ولكن عليك ان تكون حذرا اذا كانت حدود الاسعار تخضع للتفاوض والمساومة فلا تذكر سعرا اعلى مما عليك ان تدفع . وبامكانك تجنب ذلك بقولك « السعر في كتالوغكم او في معرضكم هو — ولكننا نأمل ان يكون قابلا للتفاوض ») .

ان الطريقة العادية لمعرفة سعر شيء هو ان تطلب تسعيرا لما تريد .

٣ — لاحظ ان شروط الدفع تطلب من البائع وان طريقة التسليم (سيف كاليه) مثلا يجب ان تطلب .

الترتيبات العادية هي كما يلي : —

خارج الورشة	هذا هو السعر
خارج المنشآت	من مكان المصدر والشاري يدفع النقليات

f.o.b. (port of export named) = free on board:	price includes delivery to port and loading on to ship (e.g. f.o.b. Dover)
f.o.b. (port of import named): (this is less often used)	Price includes all costs to the named destination but does not include insurance or unloading (e.g. f.o.b. Calais)
c.i.f. (destination named) = cost (insurance and freight)	price includes all costs including insurance to the named destination.

Replying to Enquiries

Points to note about replying:

1 It is important, especially in the case of a large firm, to quote their reference number. You should also thank your correspondents for their enquiry and mention the date of their letter when doing so.

2 Whether or not you think your enquirer has seen a catalogue, you should send one, as well as any special leaflet or brochure about the product in which he is interested and any other similar products. Enclose a sample if possible.

3 Give the prices and delivery charges in the form which will be most convenient for your correspondent.

Eynsham Shoe Co. Ltd
Birmingham Cornwall Z92 16XT

Our ref: JAJ/LUD/5t/1296 1st March 197–

Mr Marco Poletti, Export Manager
Via Granono 239,
Turin,
Italy.

Dear Mr Poletti,

Thank you for your enquiry of 25th February.

I enclose our catalogue and export price list for the type of shoes about which you are enquiring, and some samples of the most popular shoes in the range. Except for the "Jaydee" luxury range (which are made for each individual customer) the delivery date is 2–3 weeks from the receipt of your order; the "Jaydee" range takes 5–7 weeks from the receipt of your order.

The price of the "Sentinel" shoes, c.i.f. Naples, is £2,125 for

خالص النفقات حتى ظهر الناقلة	والتحميل حتى ظهر السفينة (اي فوب دوفر مثلا)
فوب (يسمى مرفا الاستيراد) وهذا قلما يستعمل	يتضمن السعر كل النفقات الى الجهة المقصوده ولكن النفقات لا تتضمن التأمين والتفريغ (فوب كاليه مثلا) .
سيف (تسمى الجهه الثمن (والتامين والشحن)	يتضمن السعر كل النفقات بينها التأمين الى الجهة المسماة

الرد على الاستعلامات

نقاط يجب ان تلاحظها حول الاجابة : ـ

١ ـ من المهم جدا ، وخاصة حين تكون المؤسسة كبيرة ، ان تشير الى رقم المرجع لدى المؤسسة . وعليك ان تشكر من يراسلك لاستعلاماته وأن تذكر تاريخ رسالتهم عندما تفعل ذلك .

٢ ـ عليك ان ترسل كتالوغا الى المستعلم سواء اكنت تعتقد ان لديه كتالوغا ام لا . وترسل ايضا كتيبا او كراسة حول الصنف الذي يهم الزبون أو اي اصناف أخرى مشابهة . ولا بأس من ان ترسل نموذجا اذا امكن .

٣ ـ اعط الاسعار وتكاليف التسليم في الشكل الاكثر مناسبة لمن تراسله .

اينشام شو كومباني ليمتد
برمنغهام كورنوال .....
مرجعنا : جي اي جي / ال يو دي / ٥ تي / ١٢٩٦
اول مارس ـ ١٩٧

السيد ماركو بوليتي ،
مدير التصدير ...
تورينو ايطاليا
عزيزي السيد بوليتي
اشكر لك رسالتك المؤرخة في ٢٥ فبراير .

تجدون لفا كتالوغنا وقائمة اسعار التصدير لنوع الاحذية التي تستعلمون عنها وكذلك بعض النماذج عن اشهر الاحذية في المجموعة . موعد التسليم اسبوعان الى ثلاثة اسابيع من تاريخ استلام طلبكم باستثناء مجموعة « جاي دي» الفخمة (التي تصنع لكل زبون بمفرده) فان التسليم يستدعي من ٥ الى ٧ اسابيع من تاريخ استلام طلبكم .

اما سعر احذية «سنتينا»ؤ٢,١٢٥ حينما استدلينا لخمسمائة

500 pairs. (The retail price is £4.50 per pair, and there is a 10% discount[1] for bulk orders of up to 750 pairs; above this the discount is 15%.) The rest of this sum covers freight, transport and insurance. In addition, there is a discount of 2½% for cash settlement[2] within four weeks of the despatch of the goods.

I shall look forward to hearing from you; please do not hesitate to write again if you need any further information.

Yours sincerely,

John Jones
Sales Manager

If however, your enquirer has asked for a specific type of quotation (i.e. c.i.f. Calais rather than f.o.b. Dover) make sure your reply gives exactly the information he has asked for.

4 State your terms of business. With a new customer, it is obviously worth giving your best possible terms.

5 Most enquirers will ask for a delivery date. Give one even if they have not asked for it.

6 Offer to supply further information if required. It is perfectly possible that something which seems obvious to you is not easy for someone in a foreign country to understand, either because conditions in his country are very different or because his firm may have particular problems which are not covered by your answer.

7 Make sure that your letter is polite and friendly without being effusive. Do not explain how extraordinarily valuable this order will be to your insignificant firm, even though this may seem strange to you because of the custom in your own country; most English people would automatically distrust a firm which writes in this tone.

8 You will note how, in this reply, Mr Jones begins by referring to Marco's letter in a short paragraph of one sentence. He then takes one paragraph to reply to the first point in Marco's letter, another to give an answer to a specific question, and ends by making it clear he will be ready to act as soon as he gets a reply.

[1] *discount*: a percentage subtracted from the total price. This is often done when a large number of items are ordered at the same time (one large order is cheaper to supply than several small orders, because the amount of paper work is much less and therefore costs are less)

[2] *cash settlement*: i.e. payment

٤ر٥٠ جنيهات استرلينية لطلبات غير معباة تتناول ٧٥٠ زوجا .
وفوق هذا العدد سيكون الحسم ١٥ بالمائة وما تبقى من المبلغ يغطي تكاليف الشحن والنقل والتأمين . بالاضافة الى ذلك فان هنـــاك حسما بقيمة ٢ر٥ بالمائة للدفع نقدا ضمن حدود اربعة اسابيع من تاريخ ارسال السلع .

نتوقع استماع اخباركم ، يرجى الا تترددوا في الكتابة مـــرة اخرى اذا كنتم بحاجة الى معلومات اخرى .

لكم باخلاص
جون جونز
مدير المبيعات

ولكن اذا طلب المستعلم ايضاحا عـــن تسعيرة معينة (اي سيف كاليه لا فوب دوفر) فتأكد ان تقدم اجابتك المعلومات التي طلبها تماما :

٤ ـــ اذكر شروط عملك . من المفضل مع زبون جديد ان تعطي افضل شروطك الممكنة .

٥ ـــ معظم الاستعلامات تطلب موعدا للتسليم . اعط موعدا للتسليم حتى لو لم يطلبوه منك .

٦ ـــ اعرض ان تقدم معلومات اخرى اذا طلبت منك ، فمن المحتمل الا يكون الامر الواضح لك سهل الفهم لدى شخص اخر في بلد اجنبي ، وذلك اما لان ظروف بلاده تختلـــف تماما او لان لمؤسسته مشاكل قد لا تغطيها اجابة .

٧ ـــ تأكد من ان رسالتك مؤدبة وودية دون ان تكون مسرفة في العواطف . لا تأتي على عبارات تقول مثلا ان هذا الطلب قيم جدا بالنسبة الى مؤسستك التافهة او الحقيرة رغم ان هذا سيكون غريبا بالنسبة اليكم بسبب العادة في كتابة الرسائل في بلادكـــم فمعظم الانكليز تلقائيا لا يثقون بمؤسسة تكتب بهذه الطريقة .

٨ ـــ انك ستلاحظ كيف بدا السيد جونز اجابته بالاشارة الى رسالة ماركو في فقرة قصيرة ذات جملة واحدة . ثم اخذ فقـــرة واحدة للاجابة عن النقطة الاولى في رسالة ماركو ، وفقرة اخرى للاجابة عن سؤال معين ، وانتهى بأن اوضح انه سيكون علـــى استعداد ليعمل حالما يتلقى جوابا منهم .

This letter of enquiry shows a more detailed letterhead:

BLOCK HOTELS

Directors: W. H. Jackson
V. A. Saunders
K. J. Davies
Secretary: M. B. Jones
Vat. Reg. 78291 20

Head Office: Block House
Jason Street,
Ostlingham,
Surrey
09-511-322

29th May, 197–

The Manager,
Westhalls Limited,
30 Sunley Road,
Kidby,
Herts.

Dear Sir,

Sunlay Giant Ashtrays

Our associated company in Paris require 200 of the type 06 Ashtrays mentioned above (Catalogue No. 2369).

Please let me know your terms for such an order, f.o.b. Calais, including discount terms, and your delivery dates. If these ashtrays prove popular we may possibly place orders for our branches in other parts of Europe.

Yours faithfully,

M. B. Jones
Secretary to
Sales Manager

Here are other examples of letters of enquiry and replies to them. You will note that each reply attempts to encourage a sale (as Mr Jones did by doing more than he had been asked to do – he sent samples and also suggested that a larger order than Marco had in mind would lead to a very much larger discount).

Dear Sir,

Your representative, Mr Smith, visited me recently, and showed me some samples of your new lines.

I should be grateful if you would send me a catalogue of your range of Christmas toys. I should also be grateful to know your best

تري هذه الرسالة ترويسة رسالة مفصلة .

فنادق بلــوك

المديرون دبليو. انتش . جاكسون
في. اي . سـوندرز
تي. دجي. دايفيز
السكرتير : ـــ ام. بي. جونز
المكتب الرئيسي بلوك هاوس جايسون ستريت اوستلتفهام صري .
رقم السجل التجاري ....
رقم الهاتــف ...
٢٩ مايو ـــ ١٩٧
السيد المديــر
وستهالز ليمتــد
٣٠ سنلي رود
كدبـــي
هـــرتس
سيدي العزيز

منافض للسكاير سانلي الكبيرة

تطلب شركتنا المشاركة في باريس ٢٠٠ منفضة من نوع ٦ منافض السكاير المذكورة اعلاه (رقم الكتالوغ ٢٣٦٩) .
الرجاء ان تطلعوني على شروطكم لمثل هذا الطلب فوب كاليه تتضمن شروط الحسم وموعد التسليم . واذا استأثرت هذه المنافض بشعبية فقد نضع طلبا لفروعنا في اقسام اخرى في اوروبا .

لكم باخلاص

ام. بي. جونز

سكرتير مدير المبيعات

اليك هنا نماذج اخرى من رسائل استعلامات واجابـــات عنها . وستلاحظ ان كل اجابة تحاول ان تشجع مبيعا (كما فعل السيد جونز وذلك بتقديم اكثر مما طلب منه ان يفعل . فقد ارسل مساطر وذكر ان طلبا اكبر مما في ذهن ماركو سيتيح احراز حسم اكبـــر) .

سيدي العزيز ،

قام ممثلكم السيد سميث بزيارتي في الاونة الاخيرة وعرض علي بعض عينات عن اصنافكم الجديدة .
اكون ممتنا لو ارسلتم لي كتالوغكم عن مجموعة العاب عيد الميلاد . واكون شاكرا ايضا لو عرفتموني احسن شروطكم للعمـــل

terms of business, your prices f.o.b. Dover, and your delivery date.
I look forward to hearing from you,

Yours faithfully,

Dear Mr Kostides,

Thank you for your letter enquiring about our range of Christmas toys. I enclose our catalogue and export price list.

Our terms are payment by the last day of the month in which the goods are delivered; we allow a 5% discount if payment is made within 15 days of the date of the invoice[1]. We allow 15% discount for orders of £1,000 or more and 30% off orders of £5,000 or more.

I should like to point out that all items are available at present and will be sent immediately on receipt of your order. As far as we know, we are the only manufacturers able to offer this service. We shall be glad to send you samples of any particular items which interest you, and which Mr Smith did not show you when he visited you recently.

We look forward to hearing from you and I shall be very pleased to give you any further information you need to have.

Yours sincerely,

Firm's Letterhead

The Sales Manager,
Wildham Cotton Co. Ltd,
Manchester,
Lancashire,
England.

24th February, 197–

Dear Sir,

We visited your stand at the Paris Trade Exhibition last month, and were very impressed by your display of cellular blankets. We should be grateful if you would send us your catalogue of the complete range of this type of blanket, and also your export price list.

We should also be grateful for a quotation for 500 of the "Easiwarm" blankets, both double and single sizes, c.i.f. Calais. Perhaps at the same time you could let us know your terms of

[1] *date of the invoice*: the invoice is usually sent at the same time as the goods. It will, of course, usually arrive before them

واسعاركم فوب دوفر مع موعد التسليم .

ارجو ان اسمع منكم في وقت قريب .

لكم باخـــلاص

السيد كوستيدس العزيـــز

اشكر لكم كتابكم الذي تستعلمون فيه عن مجموعاتنا مـــن العاب عيد الميلاد . ارسل اليكم كتالوغنا وقائمة اسعار التصدير.

شروطنا هي الدفع في اخر يوم من الشهر الذي تسلم فيـــه السلع . اننا نعطي ٥ بالمائة حسما اذا جرى الدفع ضمن ١٥ يوما من تاريخ الفاتورة . ويغطي ١٥ بالمائة حسما لطلبات بمبلغ ١٫٠٠٠ جنيه استرليني او اكثر و ٣٠ بالمائة تحسم على طلبات قيمتها ٥٫٠٠٠ جنيه استرليني او اكثر .

واود ان اذكر ان كل الاصناف متوفرة في الوقت الحـــاضر وسوف ترسل فور تسلم طلبكم . وعلى حد علمنا اننا المنتجـــون الوحيدون القادرون على تقديم هذه الخدمات . ويسرنا ان نرسل اليكم عينات من اي نوع معين قد يكون مهما بالنسبة اليكـــم ولم يطلعكم عليه السيد سميث حين قام بزيارتكم في الاونة الاخيرة .

نترقب سماع اخباركم ويسرنا كثيرا ان نقدم لكم اية معلومات اخرى قد تحتاجون اليها .

لكم باخلاص

ترويسة باسم المؤسسة

مدير المبيعـــات

فلدهام كوتن كومباني ليمتد ..

٢٤ فبراير — ١٩٧

سيدي العزيز ،

قمنا بزيارة منصتكم في معرض باريس التجاري في الشهـــر الماضي وقد كان لبطانياتكم المسامية اثر طيب في نفوسنا . نكون لكم شاكرين لو ارسلتم لنا كتالوغكم للمجموعة الكاملة لهذا النوع من البطانيات مع قائمة اسعار التصدير .

ونكون ممتنين ايضا اذا تكرمتم بارسال اسعاركم لخمسمائة بطانية « ايزي وارم » من كلا الحجمين المزدوج والمفرد سيف كاليه. ولعلكم تطلعونا في الوقت ذاته على شروط تعاملكم والوقت المطلوب

business, and the time required for delivery.

We look forward to hearing from you. If terms and delivery date are satisfactory, we hope to place regular larger orders.

Yours faithfully,

H. Schmidt
General Manager

WILHAM COTTON CO. LTD
Manchpool, Lancs. England

27th February 197–

Your ref: 45/HB/2
Our ref: JAJ/KDO

Monsieur H. Schmidt,
General Manager,
Magasins Schmidt,
102 Rue de Vosges,
Paris 6ᵉ
France.

Dear Monsieur Schmidt,

Thank you for your enquiry of 24th February. We have pleasure in sending you our export price list for the type of cellular blankets about which you are enquiring. We also enclose sample patterns of the various items we supply of this type, and our export price list. Except for the double blankets (item A-23062), the delivery date is 2–3 weeks from the receipt of your order; the double blankets take 4–6 weeks from the recipt of your order.

The price of the "Easiwarm" blankets c.i.f. Calais is £168 per hundred for the single sizes and £184 for the double sizes; for orders of 600 or over the price is £160 and £175 per hundred respectively. These prices are subject to a discount of 12½% for payment within 4 weeks.

We shall look forward to hearing from you; please do not hesitate to write again if there is any further information you need.

Yours sincerely,

التسليــــم .
نتطلع لنستمع منكم . اذا كانت الشروط ومواعيــد التسليم مناسبة فاننا نأمل أن نضع طلبات اكبر بصورة منتظمة .

لكم باخلاص
اتش . سميــث
المدير العام

ولهام كوتن كومباني ليمتد
مانشبول ، لانكس ، انكلترا
٢٧ فبراير — ١٩٧
مرجعكم ٤٥ اتش بي ٢
مرجعنا جاي اي جاي / كي دي او
السيد اتش سميدث
المدير العـــام
مخازن شميدث
باريس
فرنسا .
عزيزي السيد شميدث

اشكر لكم كتاب استعلامكم المؤرخ في ٢٤ فبراير . يسرنا ان نرسل اليكم قائمتنا بأسعار التصدير لصنف البطانيات المسامية التي تستعلمون عنها . ونرسل لفا ايضا نماذج عن نقشات الاصناف المختلفة من هذا النوع مع قائمة أسعار التصدير . اما موعــد التسليم فاسبوعان الى ثلاثة اسابيع من تاريخ استلام طلبكم عدا البطانيات المزدوجة (صنف اي ــ ٢٣.٦٢) التي يستغرق تسليمها ٤ الى ٦ أسابيع من تاريخ استلام طلبكم .

اسعار بطانيات « ايزي وارم » سيف كاليه هي ١٦٨ جنيها استلينيا لكل مائة بطانية مفردة الحجم و ١٨٤ جنيهــا استرلينيا لكل مائة بطانية مزدوجة الحجم . ولكن طلبات ٦٠٠ بطانيــة او اكثر نسعرها ١٦٠ جنيها استرلينيا و ١٧٥ جنيها استرلينيــا لكل مائة بطانية على التوالي . تخضع هذه الاسعار الى حسم بقيمة ١٢٫٥ بالمائة للدفع في خلال اربعة اسابيع .

نترقب تلقي اخباركم ، الرجاء عدم التردد في الكتابة مــرة اخرى اذا كنتم تحتاجون الى معلومات اخرى .

لكم باخلاص
المديــر

Offers of Goods

Another way in which a would-be seller and a would-be buyer may come into contact is by the seller offering his goods or services to the buyer.

Dear Sir,

Next September we will put on the market a new brand of herb flavoured cheese and in order to encourage sales we are offering it at an introductory price of 25p per 500 g. packet. If you are interested we will supply you with 10 boxes (30 packets per box) at the normal discount rate (the normal retail price will be 35p per 500 g. packet). We shall be pleased to supply you with the introductory offer and our representative will be calling on you within the next ten days.

Yours faithfully,

Sales Manager

Summary

When making such an offer.

1 Neither impose on your correspondent nor apologize to him. A phrase such as "We think you may be interested" will provide a good opening.

2 If you are a manufacturer making an offer to a retailer, do remember that the retailer will know the general features of your product, so you will need to stress the particular virtues of the line you are offering. (There is no need to remind him that chairs are things to sit on; explain why your chairs are, due to their revolutionary design, more comfortable than any others.)

3 Do not forget that retailers are interested in goods which will sell quickly. If, therefore, you are planning an advertising campaign or an intensive sales operation in connection with this particular line, by all means emphasize this in your letter.

4 Mention any enquiries you may have received for the line you are offering, especially if they have been received recently and if they come from the general area covered by the firm to whom you are writing.

5 If you are offering a product to an old customer who has not ordered from you recently it is always worth enquiring why this has happened. You may well be able to regain sales as a result of this.

عرض بضائـــع

ثمة طريقة اخرى يستطيع بها البائع أن يتصل بشار وذلك بواسطة عرض البضائع او الخدمات على الشاري .

سيدي العزيز

في شهر سبتمبر القادم سننزل الى السوق صنفا جديدا من الجبنة بنكهة عشبية شهية ولتشجيع المبيعات نقدمها بسعر خاص للتصريف بقيمة ٢٥ بنسا لكل رزمة تزن ٥٠٠ غرام . فاذا كنتم تهتمون بذلك فاننا سنزودكم بعشرة صناديق (٣٠ رزمة في كل صندوق) بسعر حسم عادي (سعر المفرق العادي ٣٥ بنسا بالرزمة من ٥٠٠ غرام) . يطيب لنا ان نقدم لكم عرض التعريـف وسيقوم ممثلنا بزيارتكم في خلال الايام العشرة القادمة .

لكم باخلاص

مدير المبيعات

ملخص

انك حين تقوم بعرض مماثل :

١ ــ عليك الا تفرض على مراسلك شيئا او تعتذر اليه . ان جملة مثل « نعتقد انكم قد تهتمون بهذا العرض » تعتبر جيدة لافتتاح الرسالة .

٢ ــ اذا كنت منتجا تقدم عرضا الى احد باعة المفرق ، تذكر ان البائع سيعرف الميزات العامة لصنفك وعليك ان تشدد علـى الميزات الخاصة في الصنف الذي تعرضه عليه . (لا حاجة لان تذكره بأن الكراسي هي مقاعد للجلوس عليها مثلا .. اوضح له لماذا كراسيك بالنسبة الـى تصميمها الثوري ، هي مريحة اكثر من سواها) .

٣ ــ لا تنسى ان باعة المفرق يرغبون في السلع التي تباع بسرعة . ولذلك اذا كنت تخطط للقيام بحملة اعلانية او عمليـة مبيعات مكثفة تتعلق بهذا النوع المعين عليك بكل الوسائل ان تشدد على ذلك في رسالتك .

٤ ــ اذكر اية استعلامات اخرى قد تكون استلمتها حـول الصنف الذي تقدم على عرضه ، وخاصة اذا كنت قد تلقيتهـا حديثا او اذا كانت قد جاءت من منطقة عامة تغطيها المؤسسة التي تكتب اليها .

٥ ــ اذا كنت تقدم صنفا الى زبون قديم لم يطلب منك في الاونة الحديثة شيئا فمن المفضل ان تستعلم لماذا وقع ذلـ‍ـ وقد تتمكن ان تستعيد المبيعات الى حالتها السابقة نتيجة لهـــذه الاشارة .

The Quality Furniture Co. Ltd,
Westway Industrial Estate,
Cambridge, England.

Our ref: FO/SDT/1072 1st March 197–

The Manager,
Super Office Supplies Ltd,
8290 Hall Green Road,
Manchester 32,
Lancs.

Dear Sir,

We have received so many enquiries recently for our range of "Sitwell" office chairs, that we thought you would be interested in hearing of our new special offer.

These chairs, which have a revolutionary new adjustment for height, are selling so quickly that we have had to enlarge our factory to be able to keep up with the demand. Over 70% of these enquiries have come from Yorkshire and Lancashire. However, we have now fulfilled our outstanding[1] orders and are able to offer immediate delivery. We are planning a national newspaper campaign during June.

We enclose our catalogue and an order form. You will see that we allow very good terms of payment and discounts for large orders, and if you would like one of our representatives to call on you with samples, please send us the enclosed postcard and we will get in touch with you to arrange a convenient time.

We shall look forward to hearing from you.

Yours sincerely,

Sales Manager

[1]*outstanding*: previously ordered but not yet supplied

اسم الشركة وعنوانها

مرجعنا : اف او / اس دي تي / ١٠٧٢

١ مارس — ٧ ١٩٧

السيد المديــر ،

(العنوان)

سيدي العزيز ،

تلقينا استعلامات عديدة في الاونة الاخيرة ، حول مجموعتنا من كراسي المكتب « سيتويل » التي نعتقد انكم سترغبون في معرفة عرضنا الخاص الجديد .

هذه الكراسي ، التي تتميز بمحول جديد ثوري لتعديل ارتفاعها تباع بسرعة غريبة بحيث كان علينا ان نوسع صنفنا لكي نواصل العمل لمواجهة الطلبات المتزايدة . ان اكثر من ٧٠ بالمائة من هذه الاستعلامات جاءت من يوركشاير ولنكاشاير . ولكننا الان قــد انجزنا الطلبات المعلقة ونحن الان قادرون على التسليم الفوري . ونخطط للقيام بحملة صحفية تشمل الوطن في اثناء شهر يونيو .

نبعث اليكم لفا بكتالوغنا واستمارة الطلب . وسترون اننا نقدم شروطا جيدة للدفع والحسم على الطلبات الكبيرة ، فــاذا كنتم ترغبون في ان يقوم احد ممثلينا بزيارتكم مع عينة عن الصنف نرجو ان ترسلوا الينا البطاقة البريدية المرفقة لفا فنتصل بكــم ونرتب وقتا مناسبا للزيارة .

نترقب استماع اخباركم .

لكم باخلاص

مدير المبيعات

Lentis Shoes,
West Side,
Easthampton,
Easthants, England

Mr Marco Poletti, 5th March 197–
Export Manager,
Italy.

Dear Mr Poletti,

I am writing to call to your attention a new line of men's shoes which I think will interest you and which will appeal to your customers. I enclose a catalogue, price list and samples.

I see that it is now over a year since you last placed an order with us, and wonder whether this is due to anything with which we can help you. At present our delivery dates are 2–4 weeks from receipt of order and our usual discounts for larger orders and prompt[1] payment apply, but if we can be of any help by negotiating these we shall be very glad to try to do so. I should not like to think that we should lose an old and valued customer if there is any way of avoiding doing so.

I shall look forward to hearing from you.

Yours sincerely,

Sales Manager

Exercises

In writing these letters, either write for your own firm, giving your position in your firm, or write as if you were a secretary or a sales manager writing for their firms.

1 You have seen a trade exhibition in Basel of leather handbags. Write to the firm which exhibited the "Holdall" range, Joseph Simpson Ltd, 149 Glove Lane, London EEC2 49T, asking for the details.

2 You are Brian Green, the sales manager of the firm. Answer the enquiry.

3 You are making a special offer of these handbags. Write a letter making this offer.

[1] *prompt*: punctual

اسم وعنوان المؤسسة

السيد ماركو بوليتي
٥ مارس — ١٩٧
— — —
ايطاليا

عزيزي السيد بوليتي ،

اكتب لالفت انتباهكم الى صنف جديد من الاحذية الرجالية التي اعتقد انكم تهتمون بها والتي ستروق زبائنكم

ارفق لفا كتالوغا وقائمة بالاسعار مع بعض العينات .

ارى ان اكثر من سنة قد انقضت على تسلم طلب منكم واتساءل ما اذا كان ذلك بسبب اي امر نستطيع ان نساعدكم به. في الوقت الحاضر تتراوح مواعيد التسليم عندنا بين اسبوعين و٤ اسابيع من تاريخ استلام الطلب وان حسوماتنا العادية للطلبات الكبيرة الدقيقة في موعد التسليم ما زالت قائمة ، واذا كان لنا ان نتعاون في التفاوض بهذا الصدد فيسرنا ان نحاول ذلك . انني لا ارغب في ان اخسر زبونا قديما موقرا ، اذا كان ثمة طريقة لتفادي ذلك .

اتطلع في توق لسماع اخباركم

لكم باخلاص
مدير المبيعات

تمارين

في كتابة هذه الرسائل اكتب عن مؤسستك الخاصة مقدما مركزك في مؤسستك او اكتب وكأنك سكرتير او مدير مبيعات توجه رسالة عن مؤسستهم .

١ — شاهدت معرضا تجاريا في مدينة بال عن حقائب السيد الجلدية . اكتب الى المؤسسة التي عرضت مجموعة « هاندول » جوزف ... الخ واطلب التفاصيل .

٢ — انت بريان غرين ، مدير المبيعات في المؤسسة . اجب عن الاستعلام .

٣ — انت تقدم عرضا خاصا لهذه الحقائب اليدوية . اكتب رسالة وقدم هذا العرض .

REGAL BABY SHOPS LIMITED

Branches all over the world

Head Office: 271/275 Callon Street, Shilton, Markshire

The Sales Manager,
Litewate Pushchairs Limited,
15 Norton Lane,
Natetown,
Delon.

July 19th 197-

Ref: KVS/MJ/R/1362

Dear Sir,

Please quote prices for 1000 Pushchairs, model 2A - 500 c.i.f. Rotterdam. This order is urgent. Please give firm date of delivery to the port.

Yours faithfully,

K.S. Smith

K.S. Smith
Export Manager

Managing Director: V.K. Ames
Export Manager: K.S. Smith
Secretary: J.B. Banham
Bankers: Royal Bank Limited, Natetown

4 This letter of enquiry, although it covers all the points, is very short.

(a) Indicate what other information the writer might have given and state why it would be helpful.

(b) Rewrite the letter.

5 Write a circular letter, calling attention to a special offer you are making. Explain why these things are particularly useful and should sell well.

6 You have been given, by a friend who is a customer of theirs, a copy of the catalogue of Strapps Automobiles, Feversham, Felon, Hampshire. In it you have found a range of speedometers in k.p.h. and m.p.h. which looks better than anything you have in your own country. Write and enquire about it.

7 You are Tom Pugh, the Sales Manager of Strapps (see question 6). You are very anxious to develop a European market. Answer the enquiry in a way which is most likely to produce an order for a quantity of 500 or more.

8 Write a letter for your firm, a wine merchants, to a buyer in England,

ريغال بايبي شوبس ليمتد
فروع في كل انحاء العالم
المكتب الرئيسي ....
السيد مدير المبيعات
ديكـــــون
المرجع : ــ كي في اس / ام دجي / ار / ١٣٦٢
١٩ يوليو ــ ١٩٧
سيدي العزيز ،
الرجاء اعطاؤنا اسعاركم حول ١٠٠٠ كرسي « بوش تشار » موديل ٢ اي ــ ٥٠٠٠ سيف روتردام. هذا الطلب مستعجل الرجاء اعطاؤنا تاريخا نهائيا للتسلم في الميناء .

لكم باخلاص
كي. اس . سميث
مدير التصديـــر

المدير العام ــ في. كي. امس
مدير التصدير ــ كي . اس. سميث
السكرتيرة ــ دجي . بي. بنهام
المصرف ــ رويال بنك ليمتد ــ نايتناون

٤ ــ هذه الرسالة الاستفسارية اعلاه ، مع انها تتنــاول جميع النقاط ، تعتبر موجزة جدا .

ا ــ اشر الى اية معلومات اخرى كان بامكان الكاتب ان يقدمها واذكر لماذا ترى هذه المعلومات ضرورية .

ب ــ اعد كتابة الرسالة .

٥ ــ اكتب رسالة عامة دوارة (ترسل الـــى عدة اشخاص) تلفت الانتباه الى عرض خاص تقدمه . واوضح لماذا هذه الامــور مفيدة بنوع خاص ويجب ان تلاقي مبيعا جيداً .

٦ ــ اعطيت ، بواسطة صديق هو زبون لمؤسستهـــم ، نسخة من كتالوغ سكرابس اوتوموبيل (العنوان) . وقد وجدت في الكتالوغ مجموعة من عدادات السرعة في الكيلومتر بالساعـــة والميل بالساعة وهي تبدو افضل من اي شيء اخر في بلدكـــم . اكتب واستعلم عن هذا الصنف .

٧ ــ انت توم بوف مدير مبيعات شركة سترابس (السؤال رقم ٦) . انك ترغب كثيرا في تنمية سوقك مع اوروبا ، اجب عن الاستيضاح في طريقة يحتمل فيها ان تحقق استلام طلب كميـــة ٥٠٠ عداد او اكثر .

٨ ــ اكتب رسالة عن مؤسستك ــ تجار خمور ــ الـــى

calling attention to your standard products and making one special offer.
9 Write to a customer in your own country offering him your present stock of handbags, imported from England. You can offer them very cheaply, or point out their advantages. You want to sell them all to make room for the new stock you are buying.
10 If you ask for the following quotations, exactly what are you going to pay for? What freight arrangements would you have to make to get the goods to your factory in your own country?

a) f.o.b. Liverpool
b) c.i.f. Rotterdam
c) ex-factory
d) f.o.b. Marseilles
e) ex-works

مشتر في انكلترا ملفتا انتباهه الى اصنافكم ومقدما له عرضا خاصا .

٩ ــ اكتب الى زبون في بلدك عارضا عليه ما لديك مــن مجموعة (ستوك) حالية من حقائب اليد المستوردة من انكلترا . بامكانك أن تقدم هذه الحقائب بأسعار زهيدة . او بامكانك ان تشير الى ميزاتها . انك تريد ان تبيع المجموعة بكاملها لتفسح في المجال لمجموعة جديدة تعمل على شرائها .

١٠ ــ اذا طلبت التسعيرات التالية فكم ستدفع ؟.

واية ترتيبات حول الشحن عليك ان تعد بحيث تصل البضاعة الى مصنعك في بلدك ..

أ ــ فوب ليفربول .

ب ــ سيف روتردام

ج ــ خارج المصنع

د ــ فــوب مرسيليــا

هـ ــ خارج المنشآت .

Five Executing Orders Despatching Complaints



An order for 20,000 is not the same as an order for 20.000

٥ ـ تنفيذ الطلبات وارسال الشكاوى

انتبه للفاصلة والنقطة في العدد فالفرق بينهما كبير .

Orders

Now that you have made your personal contacts by going to England and talking to people there, and have found where you can buy exactly what you want and how much it will cost, you are in a position to order it. The letter which you will have to write in order to do this is extremely simple but must be accurate. Every detail should be checked again and again, for if you make a mistake, your firm will legally be liable to pay for the things you have ordered. And although most firms will take back things which were genuinely wrongly ordered as a result of a mistake, it may not be possible for them to do so – this could be the case if they had made something especially to fill your order.

The simplest and best way is to make the order the most prominent part of your letter. Here are two examples:

[illegible] A.G.

Gartenstrasse 97
Klingen
Switzerland
Tel 01 54 37 20
Telex 041867

Mr John Smith, Export Manager,
Pinewood Furniture Ltd,
Grays Road,
Savant,
England

15th August 197-

Dear Mr Smith,

Thank you for all the information you gave me on my recent visit, I was most interested in the tour I made of your factory. My colleagues and I have considered the various points you and I discussed and I should like to place the following order –

50 Pinewood 'Rose Dining tables - PR 276 D
250 Pinewood Rose Chairs - PR 289 C
20 Pinewood Cedar dressing tables - PC 586 T
30 Pinegrove coffee tables - PG 72 G

at the terms quoted in your January 197- Catalogue, to be sent c.i.f. Calais

Yours sincerely,

Heinz Grossbeck,
Overseas Manager

الطلبـــــات

الان وقد اجريت اتصالاتك الشخصية بالذهاب الى انكلتـــرا والتحدث الى الناس هناك ، وجدت اين تستطيع ان تشتري تماما ما تريد وكم سيكلفك ذلك ، انك في وضع يتيح لك ان تقدم طلبك . فالرسالة التي عليك ان تكتبها لتحقق ذلك هي في غاية البساطـة ولكن يجب ان تكون دقيقة . كل تفصيل ينبغي ان تعيد النظر فيه مرات ومرات . لانك ان اخطأت فان مؤسستك ستضطر قانونيـا لدفع ثمن الاشياء التي طلبتها . ورغم ان معظم المؤسسات تسترد الاشياء التي طلبت في الاساس خطأ نتيجة لغلطة فقد لا تستطيع هذه المؤسسات ان تفعل ذلك لانها تكون في هذه الحالة قد صنعت اشياء خاصة لتأمين طلبك .

ان ابسط وافضل طريقة هي ان تجعل الطلب ابرز قسم في رسالتك واليك نموذجين : —

رنفربرغ اي . جي
(العنوان)
السيد جون سميث ، مدير التصدير
(العنوان)
انكلتـــرا

عزيزي السيد سميث

اشكرك لكل المعلومات التي اعطيتني اياها في زيارتي الاخيرة. كان اكثر اهتمامي بالجولة التي قمت بها الى مصنعكم . وقد تناولت مع زملائي النقاط المختلفة التي بحثت فيها معكم واود ان اضع الطلب التالي : —

- ٥. طاولة طعام من خشب الصنوبر الوردي موديل ...
- ٢٥. كرسي من خشب الصنوبر الوردي موديل ....
- ٢. طاولة زينة من خشب الصنوبر الارزي موديل ...
- ٣. طاولة قهوة من الصنوبر موديل ...

وذلك بالشروط المذكورة في كتالوغكم في يناير — ١٩٧ تشحن سيف كاليــه .

لكم باخلاص
هاينز كروسباك
مدير ما وراء البحار

R. Corrier et Cie
39 Rue Louis Dumont
37095 Grillette,
France.

Messrs Gray Chalk and Band,
322 Riselall Street,
Wellham,
Markshire,
England.

20th May 197–

Dear Sirs,

Thank you for your letter of 10th May and your latest catalogue. We were very satisfied with the last consignment of goods we received from you and should be glad if you would let us have the following items as soon as possible.

20,000 (Twenty thousand) No. 3 bottles – X 4051
7,500 (Seven thousand five hundred) flasks – R 20
800 (Eight hundred) Plastic boxes with lids – L 509

Please advise us when these have been despatched.

Yours faithfully,

Francois Carrier
Assistant Manager

Summary

Points to note:

1 It is not possible to emphasize too strongly that all details must be checked and checked again for accuracy.

2 It is well worth emphasizing that in England a full stop (.) is used to separate whole numbers from decimals, while a comma (,) is used to separate thousands, millions etc. This is the reverse of the practice in Continental countries, and could well lead to disaster (20,000 elephants are not the same as 20.000 elephants), so it is well worth stating the size of the order in words as well as in figures.

3 Most orders will require detailed information about the following:

a) method of transport (specified by the buyer for confirmation), packing, delivery and insurance.

We should like these consigned[1] to our Shipping Agents, H.

[1] *consigned*: sent

ار . كوريه وشركاه
(العنوان)
فـــرنسا
السادة غراي تشوك اند بانـــد
(العنوان)
انكلتـــرا

٢٠ مايو — ١٩٧

سيدي العزيز
شكراً لرسالتكم المؤرخة ١٠ مايو وكتالوغكم الجديد . اخر ارسالية من البضائع التي استلمناها منكم كانت مرضية تماما . ويسرنا كثيرا ان ارسلتم الينا المواد التاليـــة بأسرع ما يمكن .
٢٠ر٠٠٠ (عشرين الف) زجاجة رقم ٣ — اكس ٤٠٥١
٧ر٥٠٠ (سبعة الاف وخمسمائة) قارورة — ار ٢٠
٨٠٠ (ثمانمائة) علبة بلاستيك مع اغطيتها — ال ٥٠٩
الرجاء أعلامنا لدى شحن هذه البضائع .
الرجاء اعلامنا
لكل باخلاص
فرانسوا كاربيه
مساعد المدير

ملخص : —
نقاط للملاحظـــة .
١ — لا داعي للتشديد بأن كل التفاصيل يجب ان تراقـــب مرة بعد اخرى للدقة .
٢ — يجدر التشديد على ان « النقطـــة » (.) في انكلتـــرا تستعمل لتفرقة الاعداد الصحيحة من الاعشار بينما الفاصلة (،) تستعمل لتفرقة الالاف والملايين وغيرها . وهذه الطريقة هي عكس ما يمارس في البلدان الاخرى وقد تؤدي الى كارثة (٢٠ر٠٠٠ فيل ليست في الواقع مثل ٢٠:٠٠٠ فيل) .. فالفاصلة تعني عشرين الف فيل بينما النقطة تعني عشرين فيلا فقط .. ولذلك يجب ان تكون الاعداد ايضا بالاحرف .
٣ — معظم الطلبات تستدعي معلومات مفصلة حول ما يلي :
ا — طريقة النقل (يحددها المشتري للتثبيت) الرزم ، التسليم والتامـــين .
« نود ان تسلم هذه البضائع الى وكلائنا المختصين بالشحن

Browne and Sons, f.o.b. Liverpool. We will arrange insurance and freight.
We should like these sent by sea freight, c.i.f. Bombay.

b) Method of payment (see chapter 6) and terms for confirmation of the seller's offer.

We will arrange payment within 30 days by Bank Transfer and therefore claim your discount of 5%
We are arranging for payment by Bill of Exchange at 30 days.

c) Any special documents which may be required. These are often necessary for example to satisfy import regulations, and it is the buyer's responsibility to ask for them. Probably the most common of these is a *Consular Invoice* in which the origin of the goods is certified by the buyer's consulate in the country of origin (see Chapter 7). A *Chamber of Commerce,* or *Commercial, Invoice* serves the same purpose.

We would be grateful if you would send us a Consular Invoice and arrange All Risks insurance policy on the shipment.

d) The length of time during which the buyer is prepared to wait for delivery. If he wishes to impose a penalty[1] clause for late delivery, he must previously have agreed this with the seller, and the agreed terms must be stated in the letter.
Should the goods not be supplied by 15th November, a discount of 7½% will be applied.

e) The quality, if there is a choice
We should like the best quality, and this order is cancelled if it is not available.

This order depends on an acid content of not less than 2½%.

If this quality is not available an alternative is acceptable if it is not less than 150 g.s.m.

f) Any other special points which may arise in connection with a particular order.

[1]*penalty clause*: a condition in the agreement by which the seller agrees to reduce the price of the goods if he is late in delivering them

السادة اتش. براون واولاده فوب ليفربول . ونحن نرتب امـــر التأمين والشحن » .

« نرغب في ان ترسل هذه البضائع بواسطة الشحن البحري سيف بومباي .

ب ـ طريقة الدفع (راجع الفصل السادس) وشروط تثبيت عروض المشتري .

« سنجري الدفع في خلال ٣٠ يوما بواسطة تحويل مصرفـــي ولذلك نطلب خصم ٥ بالمائة » .

سنجري الدفع بكمبيالة لمدة ٣٠ يوما .

ج ـ وثائق خاصة قد تكون مطلوبة . وهذه وثائق ضرورية مثلا لتتلاقى مع انظمة الاستيراد ومن مسؤولية المشتري ان يطلبها. واهم هذه الوثائق مثلا هي شهادة المصدر التي تشهد فيها قنصلية بلد الشاري في بلد المصدر (انظر الفصل السابع) . وتخدم شهادة غرفة التجارة او الفاتورة التجارية للغرض ذاته .

« نكون لكم من الشاكرين اذا ارسلتم الينا فاتورة قنصلية وترتبوا بوليصة تأمين تضمن البضاعة المشحونة من الاخطار .

د ـ طول المدة التي يكون فيها المشتري مستعدا لانتظـــار تسلم البضائع . فاذا اراد ان يضع فقرة خاصة بغرض عقوبـــة على كل تأخير عليه ان يتفق مسبقا حول ذلك مع البائع والشروط المتفق عليها يجب ان تذكر في الرسالة .

اذا لم تزود البضائع في ١٥ نوفمبر يطبق خصم بنسبة ٥ر٧ بالمائـــة .

هـ ـ الكمية ، اذا كان ثمة اختيار . نريد اجود نوعية ويلغى هذا الطلب اذا لم يكن ذلك متوفرا .

يتوقف هذا الطلب على ان يكون المضمون لا اقل من ٢٥ر٢ بالمائة اذا لم تكن هذه النوعية متوفرة فان بديلا لها يقبل اذا لـــم يكن اقل من ١٥٠ دجي . اس. ام .

و ـ اي نقاط خاصة اخرى قد تثار بالنسبة الى طلب معين .

As can be seen from the examples, the letter ordering the goods is quite simple and straightforward; it must above all else be accurate. This cannot be overstressed.

Executing Orders

When an order is received, the goods should be sent at once, if they are in stock; if there is to be a delay the order should be acknowledged at once.

Thank you for your order of 28th February for 250 Comfortline Chairs, catalogue number 1954AX20. We have passed the order to our warehouse, and this order should be despatched with 3 weeks.

If there is any delay, the customer should be told about it at once. If possible, he should be told the reason for it.

Thank you for your order of 1st July for 750 Constamatic Cameras. We regret that our factory will close for two weeks for the summer holidays, and we are unable to ship these cameras until 15th August. We hope that this will not cause you too much inconvenience.

Unfortunately we are unable to obtain packing materials because of a shortage of raw materials for making the special containers. We are informed by our suppliers that the delay should not be for more than 4 weeks, and we hope this will not prove too inconvenient. We regret this very much.

In any case, when the goods are sent, the customer should be told:
a) what has been sent
b) the means of transport which has been used

We have sent your order for 375 pocket calculators today to Liverpool, for loading on to S.S. Farjeon, which sails next Monday 15th August and arrives in New York on 23rd August.

If the order contains a reference number it should be given, as should the date of the order.

Many English firms now use a form called a "Purchase Order" for purchasing and another form including the details which the customer should be given when it is executed.

وكما يمكن ان يلاحظ من الامثلة ، فان الرسالة التي تطلب البضاعة هي رسالة بسيطة تماما وواضحة . ويجب فوق كل ذلك ان تكون دقيقة . ولا يجب ان تكون مشددة اكثر من اللازم .

تنفيذ الطلبات

عند استلام الطلب يجب ان ترسل البضاعة فورا اذا كانت متوفرة في البضائع المخزونة ، فاذا كان ثمة تأخير فيجب ان يعترف بتسلم الطلب فورا .

« شكرا لطلبكم المؤرخ في ٢٨ فبراير المتعلق بما مجموعه ٢٥٠ كرسي كومفورتلاين رقم الكتالوغ ١٩٥٤ اي اكس ٢٠ . حولنا الطلب الى مستودعاتنا وهذا الطلب سيرسل في ثلاثة اسابيع .

واذا كان ثمة تأخير فيجب ان يبلغ الزبون عن ذلك فورا . ويجب ان يبلغ السبب اذا امكن .

وشكرا لطلبكم المؤرخ في اول تموز المتعلق بما مجموعه ٧٥٠ كاميرا كونستاماتيك ، نأسف لان مصنعنا سيغلق لمدة اسبوعين في عطلة الصيف ولا يمكننا ان نشحن الكاميرات قبل ١٥ آب ونأمل ان هذا التأخير لن يسبب لكم ازعاجا كبيرا .

لسوء الحظ لا نستطيع ان نحصل على مواد رزم بسبب افتقارنا الى المادة الخام لصنع الاوعية الخاصة . وقد ابلغنا مزودونا ان التاخير لن يكون اكثر من اربعة اسابيع ونرجو الا يكون ذلك مقلقا لكم . ونأسف كثيرا لذلك .

وعلى اية حال فعند ارسال البضائع ينبغي ان يبلغ الزبون .

ا — ما ارسل له .

ب — طريقة النقل التي استعملت .

ارسلنا طلبكم الذي يتناول ٣٧٥ حاسبة جيب اليوم الى ليفربول ليحمل على متن الباخرة فرجيو التي تقلع يوم الاثنين المقبل في ١٥ اغسطس وتصل الى نيويورك في ٢٣ اغسطس ..

واذا تضمن الطلب اشارة الى مرجع فيجب ان يذكر رقم المرجع كما يجب ان يذكر تاريخ الطلب .

العديد من المؤسسات الانكليزية اليوم يستعمل استمارة تدعى استمارة « طلب شراء » للشراء واستمارة اخرى تتضمن التفصيلات التي يجب ان يتلقاها الزبون عند تنفيذ الطلب .

PURCHASE ORDER

N° 1137

Please detach
and return
this acknowledgment

We accept your order on the terms
and conditions stated thereon
and agree to meet your
required delivery

To

THOMAS NELSON AND SONS LTD.
Lincoln Way Windmill Road
Sunbury on Thames
Middlesex TW16 7HP

SIGNED

Please enter full Name of Supplier

Date

Thomas Nelson and Sons Limited

Lincoln Way Windmill Road Sunbury-on Thames Middlesex TW16 7HP
Telephone Sunbury 86311
Cables Thonelson Sunbury on Thames

PURCHASE ORDER

N° 1137

TO

Date

Please quote this order number on Invoice and in any related correspondence

QUANTITY	DESCRIPTION	PRICE £	PRICE p	PER

Please supply the following subject to the terms and conditions stated hereon

DATE DELIVERY REQ FOR (NAME OR DEPARTMENT TERMS

DELIVERY ADDRESS For THOMAS NELSON & SONS LTD

An example of a Purchase Order

J. Brown & Sons, Opticians
1925 Christmas Avenue,
Baltimore, Middlesex.

2/1/75

OFFICIAL PURCHASE ORDER

to: H. Weiss and Sohne
Mahlenstrasse
8061 Zurich Switzerland

Please supply	Catalogue No.	Price
500 Ex Oerslik Telescopes	1072C	£15.75 less 10%

Payment within 30 days of receipt of order (5% discount)
f.o.b. London

نموذج من استمارة طلب الشراء .

دجي براون اندسونز ، اختصاصيو نظارات
(العنوان)
١٩٧٥/١/٢
طلب شراء رسمي
الى : د. انش وايز اند سوهن
(العنوان)
سويسرا
الرجاء تزويدنا بـ

السعر **رقم الكتالوغ**

٥٠٠ اكس اورسليك مقراب ١٠٧٢ سي ٧٠ر١٥ جنيه استرليني بحسم ١٠ بلمائة .

الدفع في خلال ٣٠ يوما من استلام الطلب
(٥ بالمائة حسم) فوب لندن .

Prinsesengracht
Amsterdam
Netherlands
1st August 197–

Goods shipped to: per S.S. Exmouth
from: London to Rotterdam
Your order: 60219 of 20th July 197–
150 tins Ludux White Paint 8072H
c.i.f. Rotterdam
in 10 cases Mark XY3021–XY3030
Gross weight 500 kgs.

Complaints

Unfortunately, not all orders are perfect when they are received, so it may be necessary for the customer to complain about them. The most important thing is to complain immediately a defect or deficiency beccmes apparent.

Dear Sir,

Our Order 6021G

When we received this order, which arrived very promptly, two of the tins had burst open and split, spoiling seven more tins, which are unsaleable as the label is covered by white paint. We should be grateful if you would replace these nine tins, or arrange to credit us with their value.

Yours faithfully,

Dear Sir,

We have today received the consignment of 100 lampshades (Delivery Note No. 304). Unfortunately 7 lampshades were damaged as the packing case had split open down one side. These seven lampshades are unsaleable and we should be glad if you would replace them.

We are very satisfied with the quality of the other 93 lampshades, and hope to place another order in the near future.

Yours faithfully,

العنوان
امستردام
هولندا
١ اغسطس ــ ١٩٧
بضائع شحنت الــى : بالباخرة اكسماوث
من : ــ لندن الى روتردام
طلبكم : ــ ٦٠٢١٩ المؤرخ في ٢٠ يوليو ــ ١٩٧
١٥٠ علبة دهان ابيض لودوكس ٨٠٧٢ اتش
سيف روتردام
في ١٠ صناديق
ماركــــة
الوزن الاجمالي ٥٠٠ كيلوغرام

شكاوى (اعتراضات) .
من سوء الحظ لا تصل كل الطلبات كاملة ولذلك من الضروري للزبون ان يعترض على ذلك . واهم شيء هو تقديم اعتراض فور ظهور خلل او نقص .

سيدي العزيز

طلبنا رقم ٦٠٢١ دجي

حين تسلمنا هذا الطلب الذي وصل في حينه تماما وجدنـــا علبتين مفتوحتين ومندلقتين وقد اتلفت سبع علب اخرى لم تعد صالحة للبيع لان الملصقة قد تلطخت بالطلاء الابيض .
نكون لكم من الشاكرين اذا تكرمتم واستبدلتم هذه العلب او ان تقيدوا لنا قيمتها في الحساب

لكم باخلاص

سيدي العزيز ،
تلقينا اليوم ارسالية من ١٠٠ مصباح للغرف (مذكرة التسليم رقم ٣٠٤) . لسوء الحظ كان بينها ٧ مصابيـــح مكسورة اذ ان صندوق الرزم قد شق وفتح من جانب واحد . هذه المصابيـــح السبعة لا تباع ويسرنا لو تكرمتم بابدالها .
نحن جد مرتاحين لجودة المصابيح الثلاثة والتسعين الاخرى ونامل ان نبعث بطلب اخر في مستقبل قريب .

لكم باخلاص

Summary

The important points to remember when writing a letter of complaint are:

1 The complaint should be specific (of the 100 lampshades which you sent, the seven which had been packed along the join in the packing case were damaged and are unsaleable).

2 Try and be tactful. If you can praise anything about the order at all try and do so. (The other 93 are of good quality and exactly what we wanted.)

3 Ask the seller what he can do about it. (You may, as in the example, indicate what you would like him to do.) If you can get him to offer to put the damage right, you will save all the legal fees you would have to pay if you had to put in a claim for compensation. A reputable firm will be anxious to give satisfaction. If, however, you do not receive a satisfactory reply to their letter in a reasonable time, you will need to write in stronger terms. You should say that you are surprised that you have not received a reply to your letter, and that you hope to receive one by return so that you do not have to take further action.

5 If this stronger letter receives no reply, you will have to write a short note to say that unless a reply is received immediately, you will write at once to your lawyers. You may wish to express a hope that this will not be necessary.

Replying to Complaints

If you are in the unfortunate position of having received a complaint, you will save your firm a good deal of money in the long run as well as a loss of reputation if you can manage to deal with the complaint to your customer's satisfaction.

Thank you for your letter of . . .

We are extremely sorry that owing to bad packing seven lampshades in your order were found to be damaged. We have today sent replacements and hope they will reach you within the next few days.

We look forward to receiving further orders from you.

ملخص :

النقاط المهمة التي يجب ان تتذكرها حين تكتب رسالة شكوى هـــي : ـــ

١ ـــ يجب ان تكون الشكوى محددة (من المائة مصباح التي ارسلتموها سبعة مصابيح كانت مرزومة عنـــد جانب الصندوق تحطمت واصبحت لا تباع) .

٢ ـــ حاول ان تكون لبقا . اذا كنت تستطيع ان تمتدح شيئا في الطلب فحاول وافعل ذلك (المصابيح الثلاثة والتسعون ذات جودة كبيرة وهي ما نريد تماما) .

٣ ـــ اطلب من البائع ما يستطيع ان يفعل بالنسبة الـــى الشكوى (بامكانك ، كما في المثال ، أن تشير الى ما تريده ان يفعل) ، اذا كنت تستطيع ان تقنعه بدفع الاضرار فانك تخلص نفسك من الرسوم القانونية التي ستدفعها اذا قدمــــت دعوى للتعويض . المؤسسة المحترمة ترغب دائما في ارضاء زبائنها .

ولكن اذا لم تاتك اجابة مرضية فيوقت معقولفعليك ان تكتب في عبارات اقوى . يجب ان تقول انك دهشت لانك لم تتلق ردا على رسالتك وانك تأمل ان تتلقى جوابا برجوع البريد بحيث لا تحتاج الى ان تأخذ اي اجراء .

٥ ـــ واذا لم يصل جواب على هذه الرسالة الاقوى مـــن السابقة توجب عليك ان تكتب مذكرة قصيرة تقول فيها انك اذا لم تتلق جوابا في الحال فانكستكتب فورا الىمحاميك. وعليك ان تعبر هنا عن املك بألا يكون ذلك الاجراء ضروريا .

الرد علـــى الشكاوى

اذا كنت في موقف مؤسف تلقيت بسببه شكوى فانك ستوفر على مؤسستك الكثير من الاموال على المدى الطويل والكثير من فقدان السمعة اذا تمكنت من معالجة الشكوى لارضاء زبونك .

« نشكركم لكتابكم المؤرخ في.. يؤسفنا كثيرا ان سبعة من المصابيح قد وجدت محطمة بسبب سوء الرزم . وقد ارسلنا اليوم مصابيح بديلة ونأمل ان تصلكم في الايام القليلة القادمة .

نتطلع لنتسلم طلبات جديدة منكم .

J. Smith and Co. Ltd,
76 Home Road, Bournemouth.
28th February, 197–

The Sales Manager,
Albert Wines,
Victoria Street,
London, E.C.4.

Dear Mr Jones,

Our Order No. 697

On 15th December we ordered 13 dozen bottles of the 1962 Schloss Holstein Hock at £8.60 per dozen, in an order which also included various other items. The other items have now arrived, after a very considerable delay, but we have not received the hock. We have already been greatly inconvenienced by this delay, and unless we receive this item within the next week, we shall have to cancel our order.

Yours sincerely,

Manager

1st March 197–

Dear Mr Bruce,

Your Order No. 697

I have received your letter of 28th February and I am extremely sorry that the order was so late and, when it did arrive, was not complete. We have had a great deal of trouble with our suppliers – and in view of your complaint will almost certainly change them – and in addition a careless shipping clerk did not tell me that the hock was not available.

I am very sorry for the incovenience. In view of the fact that we have not yet received the hock, we cannot be certain of sending it to you within the next week. May I suggest that, if we cannot send you this, we replace it by our 1972 hock; this is a little drier but is otherwise almost identical, and although it normally sells at £10.00 per dozen, we would be prepared to let you have it at the original price of £8.60 per dozen, since we are responsible for the fact that the substitution is necessary.

Please let us know whether this offer will be satisfactory.

Yours sincerely,

ج. سميث اندكومباني ليمتد
العنوان
٢٨ فبراير — ١٩٧
السيد مدير المبيعات
البرت واينز
العنوان
عزيزي السيد جونز
طلبنا رقم ٦٩٧

في ١٥ ديسمبر طلبنا ١٣ دزينة من الزجاجات من خمر شلوس هولستاين ١٩٦٢ بسعر ٨ر٦٠ جنيهات استرلينية الدزينة وذلك في طلب تضمن موادا اخرى متنوعة . المواد الاخرى وصلت الان بعد تأخير كبير ولكننا لم نتسلم الخمرة وقد لحق بنا ضرر كبير بسبب هذا التأخر وما لم نتلق هذه الفقرة في الاسبوع المقبل فسنضطر ان نلغي طلبنا .

لكم باخلاص

المدير

اول مارس — ١٩٧
عزيزي السيد بروس
طلبكم رقم ٦٩٧

تلقيت رسالتك المؤرخة في ٢٨ فبراير ويؤسفني كثيرا ان يكون الطلب قد تأخر كثيرا وحين وصل لم يكن كاملا ، والواقع اننا عانينا الكثير من المشاكل مع مزودينا وبالنظر الى شكواكم فاننا سنغيرهم على الارجح وبالاضافة الى ذلك فان كاتبا مهملا في قسم الشحنيات لم يخبرني ان الخمر لم يكن متوفرا .

اسف كثيرا لهذه الاساءة .. ونظرا لكوننا لم نتلق الخمر بعد لا يمكننا ان نكون متأكدين من ارساله اليكم في الاسبوع القادم. هل لي ان اقترح بأننا اذا لم نتمكن من ارسال الخمر اليكم نستبدله بخمر من عام ١٩٧٢ . انه اجف قليلا الا ان سعره ..ر١٠ جنيهات استرليني الدزينة . ونحن مستعدون لان نقدمها بالسعر الاول البالغ ٨ر٦٠ جنيهات استرلينية الدزينة لاننا مسؤولون عن عملية هذا الابدال .

الرجاء اعلامنا ما اذا كان هذا العرض يرضيكم .

لكم باخلاص

Gartenstrasse 4
8898 Grunen
Switzerland
16th June 197–

The Manager,
Range Bookshops Ltd,
The Broadway,
Oxton,
Dramshire,
England.

Dear Sir,

I sent you an order for 15 books on 20th April, and received your acknowledgement on 28th April, but the books have not yet arrived. I should be glad if you would let me know when I can expect to receive them.

Yours faithfully,

Robert Chauvin
Manager

RANGE BOOKSHOPS LIMITED
The Broadway, Oxton, Dramshire, England
Tel: Oxton 34921

20th June 197–

Dear Sir,

Thank you for your letter of 16th May. I am very sorry you have not received the books you ordered on 20th April. Our Despatch Department posted them on 2nd May. If you do not receive the parcel within the next seven days please let us know. We shall institute enquiries at our local Post Office, and would suggest that you do the same at your Post Office. We shall advise you of the results of this enquiry, and will then consider what we can do if the books have gone astray in the post.

Please accept our apologies for any inconvenience caused by the delay.

Yours faithfully,

D. Robertson
Branch Manager

Branches: London, Edinburgh, Liverpool, Bristol.

(العنوان)
سويسرا
١٦ يونيو — ١٩٧
السيد المدير
راينج بوكشوب ليمتد
(العنوان)
انكلتــرا
سيدي العزيــز ،
ارسلت لكم طلبا بما مجموعه ١٥ كتابا في ٢٠ ابريل الماضي وتلقيت اعترافا منكم في ٢٨ ابريل الا ان الكتب لم تصل بعد .
يسرني ان اعلمتموني متى يمكنني ان اتوقع استلامها .

لكم باخلاص
روبرت شوفــن
المدير

راينج بوكشوب ليمتد
(العنوان)
٢٠ يونيو — ١٩٧
نشكر لكم كتابكم المؤرخ في ١٦ مايو . يؤسفني أنكم لم تتلقوا الكتب التي طلبتموها في ٢٠ ابريل الماضي . اودعت دائرة الارسال عندنا هذه الكتب مكتب البريد في ٢ مايو . الرجاء اعلامنا ان لم تتسلموا الرزمة في الايام السبعة القادمة . فاننا عندئذ سنسأل مكتب البريد المحلي بطرفنا ونقترح ان تقوموا انتــم من جانبكــم بسؤال مكتب البريد عندكم ، وسنطلعكم على نتائج تقصياتنا وعندها سندرس ما نستطيع ان نفعل اذا فقدت الكتب في البريد .
الرجاء ان تقبلوا اعتذارنا عن اي ازعاج لحق بكم بسبب هذا التأخير .

لكم باخلاص
دي. روبرتسون
مدير الفــرع

فروع في لندن وادنبره وليفربول وبرستيول

Summary

1 Take the line that the customer is always right, if you possibly can. You will obviously need to satisfy yourself that the complaint is really justified, but even if you are not absolutely certain that it is, start by an expression of regret that your customer has found it necessary to complain. If you are not certain that part or all of the complaint is justified, do not admit liability, but suggest that some assessment of the damage is needed.

I am sorry that you have found it necessary to complain about the gloves sent to you for your order of 25th March 197–. I am not quite clear from your letter how severe the damage is and how completely the gloves are unusable. If you could let us have back the part of the shipment that has been damaged, we could replace them and our assessors could determine the financial aspects of the matter. We are of course willing to replace any damage due to our negligence.

2 If you were wrong, admit it without trying to justify yourself too obviously.

This occurred because a clerk in our shipping department made a mistake in copying the catalogue number of your order.

3 Explain what you propose to do to remedy the mistake. The usual practice is either to take faulty goods back and replace them by what was ordered, or to provide a special discount. Granting a special discount is quite common in foreign trade as it saves wasting shipping charges, which may be considerable.

4 Express your regret for the mistake, and a hope that the inconvenience to the customer has not been too great. Explain that you will try and make sure that this will not happen again.

By handling complaints in this way, you may well be able to hold a customer who might otherwise go to another firm in future, and to keep him reasonably satisfied (no-one is infallible, and every firm has made mistakes in its time).

Exercises

1 You wish to order 350 lampshades from H. Jones & T. Brown of Northway, Emstree, Hertfordshire. The catalogue number of the lampshades is 603. Write and order them.

2 You are the Export Manager of this firm. Write to acknowledge the order and ask for details of how they are to be despatched.

ملخص

١ ـ ضع نصب عينيك ان الزبون هو دائما على حق ، اذاامكن. وعليك دائما ان ترضي نفسك بأن الشكوى لها مبررها حقيقة ولكن حتى لو لم تكن متأكدا تماما من ان ذلك هو حقيقة ابدا بالتعبير عن اسفك لان زبونك قد وجد في الامر ضرورة للتشكي . اذا لم تكن متأكدا من ان قسما من الشكوى او كلها له مبرره فلا تعترف بالمسؤولية القانونية بل قل أن لا بد من اجراء تخمين للاضرار .

« يؤسفني أنكم وجدتم من الضرورة ان تشكوا من القفازات (الكفوف) التي ارسلت اليكم لتغطية طلبكم المؤرخ في ٢٥ مارس ـ ١٩٧٠ ، لم يتبين لي بوضوح من كتابكم كم كان مدى الاضرار كبيرا والى اي مدى لا يمكن استعمال الكفوف ، فاذا اعدتم الينا القسم المتضرر من الشحنة امكننا ان نبدله لكم وسيتمكن مخمنونا من تقديرالنواحي المالية من القضية . اننا بطبيعة الحال نرغب في ان نستبدل كل ما يتضرر بسبب اهمالنا .

٢ ـ اذا كنت على خطأ ، اعترف بذلك دون ان تحاول تبرير نفسك على نحو ظاهر .

« حدث هذا لان احد الكتبة في دائرة الشحن عندنا اخطأ في نقل رقم الكتالوغ في طلبكم .

٣ ـ اوضح ما تقترح انت لاصلاح الخطأ . وما يمارس عادة هو اما ان تستعيد البضاعة الخطأ وتستبدلها بما طلب او ان تقدم خصما خاصا . منح الخصم الخاص هو امر مألوف تماما في التجارة الخارجية ويوفر عليك اضاعة رسوم شحن جديدة قد تكون كبيرة .

٤ ـ اعرب عن أسفك للخطأ واعرب عن املك بألا يكون الازعاج على الزبون كبيرا اوضح بأنك ستحاول ان تتأكد من الا يقع امر كهذا مرة اخرى .

انك في تناولك الشكاوى بهذه الطريقة تستطيع ان تتمسك بزبون قد يذهب في المستقبل الى مؤسسة اخرى وتستطيع أن تبقيه راضيا الى حد ما . ليس ثمة انسان معصوما عن الخطأ وان كل مؤسسة ارتكبت اخطاء في حينها .

تمارين

١ ـ انك ترغب في ان تطلب ٣٥٠ مصباحا من مؤسسة اتش. جونز وتي براون (.. اعتمد العنوان المعطى لك) . رقم الكتالوغ لهذه المصابيح هو ٦٠٣ . اكتب رسالة واطلب المصابيح .

٢ ـ انك مدير التصدير في تلك المؤسسة ، اكتب رسالة واعترف باستلام الطلب واطلب التفاصيل حول كيفية شحنها .

3 Answer this letter

4 Write to advise the buyer of the despatch of these lampshades.

5 Write to acknowledge the receipt of the order. You are very satisfied with it.

6 In an order for 12 dinner services[1], three small plates were broken, the large dish chipped and a lid of a vegetable dish cracked. Write asking for replacements and say that you are enclosing the Insurance Note that was sent with the goods (The manufacturers can then claim compensation from the Insurance Company.)

7 Write a letter apologizing for this and thanking the buyer for sending insurance note. Suggest something you can do to make up for this.

8 In a recent order buttons were missing from three shirts. Return the shirts with a letter of complaint. This is the third time you have had to complain, so threaten to take your custom elsewhere[2]

9 Write to apologize. Assure your customer that new workers have been employed and express your confidence that he will not have to complain again. Offer to replace the shirts

10 Write to accept this offer.

[1]*dinner service*: sets of plates, dishes, etc., usually enough for 6 people to have a formal evening meal

[2]*take your custom elsewhere*: buy from someone else

٣ ــ أجب عن هذه الرسالة (التي كتبتها في السؤال رقم ٢) .

٤ ــ اكتب رسالة لتعلم المشتري بارسال هذه المصابيح

٥ ــ اكتب رسالة تعترف باستلام الطلب وانكم مرتاحون تماما اليه .

٦ ــ في طلب ١٢ طقما من اطباق الطعام (طقم الاطباق يكفي عادة لستة اشخاص لوقعة عشاء رسمية) كسرت ثلاثة صحون صغيرة وكسرت حافة طبق كبير وتصدع غطاء طبق الفاكهة . اكتب رسالة اطلب فيها بديلات واذكر انك ترفق مع رسالتك مذكرة التأمين التي ارسلت مع البضائع . (وعندها يستطيع صانعو الاطباق ان يطلبوا تعويضا من شركة التأمين) .

٧ ــ أكتب رسالة تعتذر فيها عما جرى وتشكر الشاري لارساله بوليصة التأمين . اذكر ما قد تستطيع فعله لتسوية ذلك .

٨ في طلب جديد فقدت بعض الازرار من ثلاثة قمصان . اعد القمصان مع كتاب شكوى . وهذه هي المرة الثالثة التي تشكو فيها . هدد بأن تنقل تعاملك الى مؤسسة اخرى . (ان تشتري من شخص اخر) .

٩ ــ اكتب رسالة واعتذر . واكد لزبونك بأن عمالا جددا قد تعينوا عندك واعرب عن ثقتك بأنه في المستقبل لن يجد ما يشكو منه . واعرض أن تستبدل القمصان .

١٠ ــ اكتب رسالة تقبل فيها ما عرض عليك (في السؤال التاسع) .

Six Methods of Payment

Invoicing

MESSRS SMITH AND GREEN LIMITED,
CARFAX, No. 67938
OXFORD. 28th February, 1975
Bought of

SMYLLIES COTTON CO., LTD,
ALBERT ROAD, LONDON, E.C.1.

VAT reg. No. 2360 20 360 Tel. 01-9482-8971 Telex 2360 20

Your Order No. 6534/EX 1099

Quality	Piece No.	Length (metres)	Price	£
TW 6	83621	55	£1.10	60.50
TW 6	83626	49	£1.20	58.80
TW 6	83627	55	£1.25	68.75
TA 302	84309	45	£1.10	49.50
TA 302	87416	50	£1.20	60.00
Lrw 35	21347	53	£1.00	53.00
Lrw 39	22035	60	£1.30	78.00
Terms: 30 days 2½ per cent				428.55
		Less 5 per cent		21.43
By goods train				407.12
Carriage forward		Packing		12.20
4 bales				
C.B. 106/7				419.32

An invoice is a statement of information which is needed by the seller and by his customer, and it should make this information available for both of them in the simplest possible form without leaving out anything important.

Every invoice must have:

1 The name and address of the supplier and any other important information. The invoice is usually entered on a form.

الفوتـــرة

السادة سميث وغرين ليمتد
كارفـــاكس
اوكسفـــورد

رقم ٦٧٩٣٨
٢٨ فبراير ١٩٧٥

اشتروا مـــن :
سمايليز كوتن كومباني ليمتد
البرت رود ــ لندن ــ

رقم السجل التجاري ... رقم الهاتف ... رقم التلكس ..

طلبكم رقم ٦٥٣٤ ا اكس ١٠٩٩

النوع	رقم القطعـــة	الطول بالامتـــار	السعـــــر

المجموع : ٥٥ر٤٢٨

بحسم ٥ بالمائة ٤٣ر٢١

١٢ر٤٠٧

اكلاف الرزم : ٢٠ر١٢

٣٢ر٤١٩

الشحن بقطار البضائع ٤ بالات ماركة سي بي ١٠٦/٧

الفاتورة هي بيان بمعلومات يحتاج اليها المشتري وزبونه ، ويجب ان تتضمن الفاتورة هذه المعلومات لكل منهما بأبسط شكل دون اهمال اي شيء مهم .
كل فاتورة يجب ان تحمل :
١ ــ اسم وعنوان المزود واي معلومات اخرى مهمة .
وتكتب الفاتورة عادة في استمارة واضحة وبارزة الشكل .

2 The name and address of the customer.

3 Order number.

4 A description of what has been ordered (usually by numbers referring to a catalogue description, sometimes including a number which refers to an individual item), and of their quality where necessary (this may be included in the reference number).

5 A statement of the quantity of each part of the order (i.e. 12 chairs) the price of each item and total price of that part of the order.

6 A statement of the total amount of the order; this will be the same as 5 above if the order only covers one item, or a number of identical items; but will be the total of the prices of each group of items if there are more than one.

7 A note of the method of despatch (by Passenger Train, Carriage Paid).

8 A statement of the terms of payment (30 days 2½%) which means that 2½% may be subtracted from the total price if payment is made in 30 days or less.

Some invoices will also show:

9 A trade discount (which varies from 5% to 30% or more, depending on the nature of the goods and the size of the order,) which is subtracted from item 6.

10 Any charge for packing. This may be quite high if the items are valuable or delicate.

11 A description of any particular marks which are used on the bales or cartons in which the goods are packed (in this case, CB 106/7). This is particularly useful for identifying goods on the dockside in order to clear them through customs and to load them on to a train to complete their journey.

Another important kind of invoice is normally used if a new customer is being supplied with goods. It is known as a *pro-forma invoice*, and is simply an ordinary invoice overprinted with the words Pro-Forma. This means that the goods described on the invoice will be sent as soon as the seller has received payment for them.

A large number of copies of each invoice are made out by the seller, not only to keep his own financial records straight but also to provide information, without his having to do any further clerical work, to the various departments of the firm. Copies will go to:

1 The Customer.

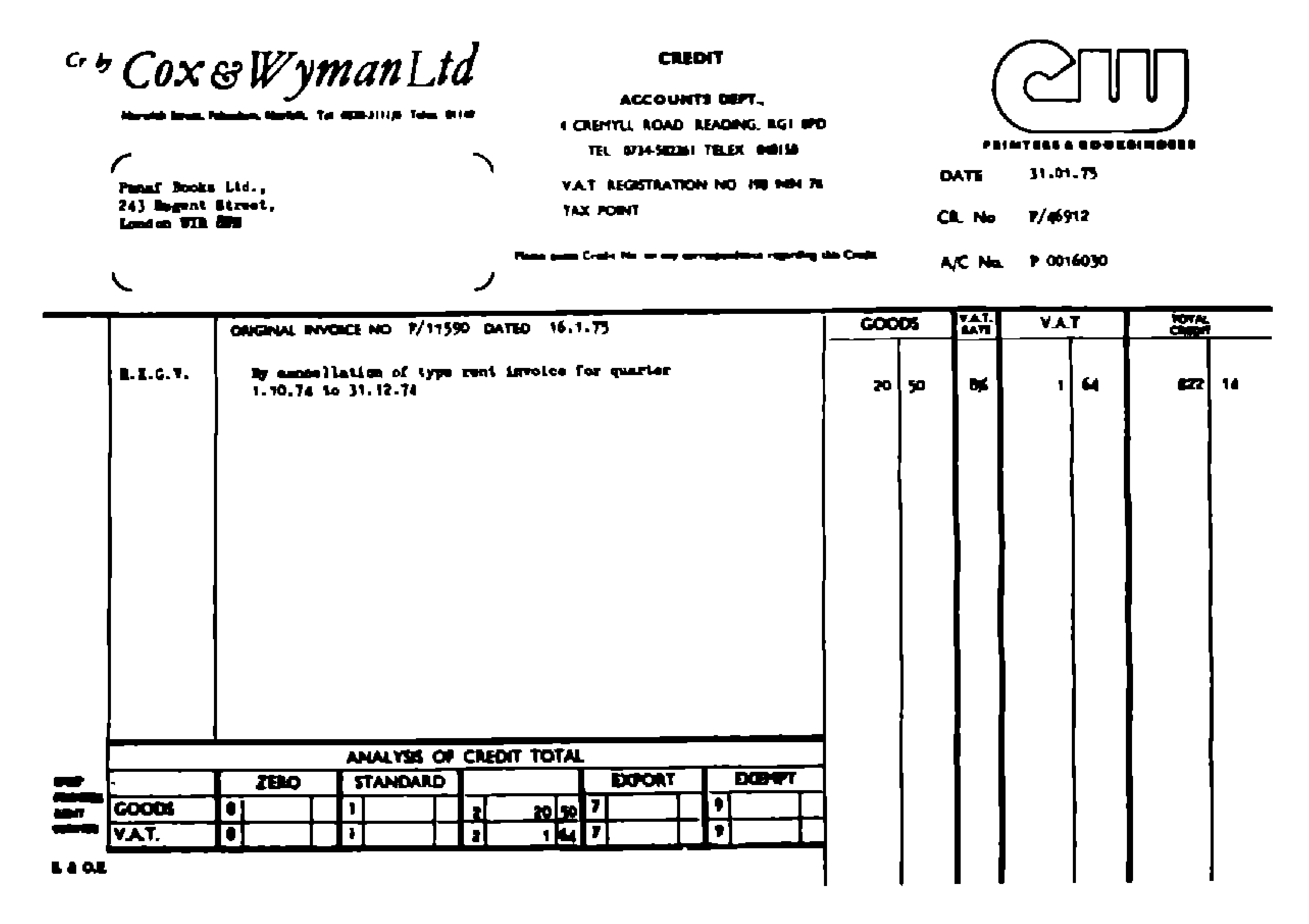
2 The seller's invoicing department, where they are kept in numerical order.

٣ ـ رقم الطلـب .
٤ ـ وصفا لما قد طلب (ويكون عادة بأرقام تشير الـى الوصف في الكتالوغ واحيانا ما تتضمن رقما يشير الى صنـف بمفرده) ونوعه عند الضرورة (وقد يكون في رقم المرجع) .
٥ ـ بيانا بكمية كل قسم من الطلـب (مثلا ١٢ كرسيا) وسعر كل مادة ومجموع السعر لذلـك القسم مـن الطلـب
٦ ـ بيـان بمجمـوع مبلـغ الطلـب ويكـون هذا على غرار الرقم ٥ المذكور سابقا اذا كان الطلب يغطي صنفا واحدا فقط ، او عددا من الاصناف المماثلة ، ولكن سيكون مجموع الاسعار لكل مجموعة من الاصناف اذا كان هناك اكثر من صنف واحـد .
٧ ـ مذكرة عن طريقة الارسال (قطار الركاب النقـل مدفوع) .
٨ـ بيانا بشروط الدفع (٣٠ يوما ٥ر٢ بالمائة) وهذا يعني ان ٥ر٢ بالمائة يمكن ان تحسم من مجموع السعر اذا تحقق الدفع في ٣٠ يوما او اقل .
وتظهر بعض الفواتير ايضا :
٩ ـ خصما تجاريا (يتفاوت ٥ بالمائة الى ٣٠ بالمائة او اكثر ، وذلك يتوقف على طبيعة البضائع وحجم الطلب) وهو ما يمكن حسمه من الفقرة ٦ .
١٠ ـ اي نفقات في الرزم . وقد تكون النفقات مرتفعـة اذا كانت المواد ثمينة او دقيقة مرهفة .
١١ ـ وصفا مفصلا عن علامات التمييز (الماركات) الخاصة التي استعملت على البالة او صندوق الكرتون الذي رزمت فيـه البضاعة (وفي هذه الحالة العلامة هي سي مي ١٠٦/٧ كمـا ترى في الفاتورة) . وهذا مفيد جدا للتعرف على البضائع فـي مستودعـات الاحواض لتخليصها من الجمـارك وتحميلها بالقطار لاتمام الرحلة .
وهناك نوع اخر مهم من الفواتير وهي تستعمل عادة اذا كان ثمة زبون جديد يزود بالبضاعة . وهـي تعـرف باسم الفاتورة المسبقة ، وهي فاتورة عادية مطبوع عليها كلمة « بروفورما » اي انها فاتورة شكلية او صورية . وهذا يعني ان البضاعة الموصوفة في الفاتورة سترسل حالما يتلقى البائع دفعة مالية عنها .
ويقدم البائع نسخا كثيرة من كل فاتورة ، ليس فقط لحفظ سجلاته المالية مضبوطة ولكن ليزود المعلومات الكافية دون ان يقوم بأي اعمال كتابية جديدة ، توزع على الدوائر المختلفة مـن المؤسسة . وترسل النسخ من الفاتورة الى : ـ
١ ـ الزبـون
٢ ـ دائرة الفوترة لدى البائع ، حيث تحفظ في تسلسلهـا الرقمـي .

3 The accounts department, which may require more than one copy.
4 If the sale has come through a visit by a sales representative, a copy will be added to his file so that his commission[1] may be calculated on it.
5 The packing department will receive a copy on a narrow piece of paper which contains all the details except the prices. This acts as an instruction to the packing department, and explains how, when and where the goods are to be sent, and what is to be sent.
6 A copy is enclosed with the goods. This acts as an Advice Note so that the customer can check that he has received the correct goods, and the right quantity of them, when he receives them.

Financial Adjustments

Debit Notes (D/N) and Credit Notes (C/N) are used to make financial adjustments of various kinds. These are usually required to deal with errors in invoices, allowances granted for various reasons (such as the delivery of wrong or damaged goods already described in the section on complaints), or credit given for the return of goods or of packing materials.



Cox & Wyman Ltd

CREDIT

ACCOUNTS DEPT.,
CREMYLL ROAD READING
TEL 0734-

PRINTERS & BOOKBINDERS

Pan Books Ltd.,
243 Regent Street,
London

V.A.T. REGISTRATION NO
TAX POINT

DATE 31.01.75
CR. No P/46912
A/C No. P 0016030

ORIGINAL INVOICE NO P/11590 DATED 16.1.75

	Description	Goods		V.A.T. Rate	V.A.T.		Total Credit	
R.E.C.T.	By cancellation of type rent invoice for quarter 1.10.74 to 31.12.74	20	50	8%	1	64	22	14

ANALYSIS OF CREDIT TOTAL

	ZERO	STANDARD		EXPORT	EXEMPT
GOODS	0	1	2 20 50	7	9
V.A.T.	0	1	2 1 64	7	9

A Credit Note

[1]*commission*: a percentage of the sale price (usually 10%) given to the person who obtains the order

٣ ــ دائرة المحاسبة التي قد تطلب اكثر من نسخة واحدة .
٤ ــ اذا تم البيع عن طريق زيارة قام بها ممثل المبيعات ترسل اليه نسخة من الفاتورة لحفظها في ملفه بحيث يجري حساب عمولته (قومسيونه) من هذه الصفقة (وهي نسبة مئوية على سعر المبيع تكون عادة ١٠ بالمئة تمنح الى الشخص الذي يحصل على الطلب) .
٥ ــ دائرة الرزم تتلقى نسخة على قطعة ضيقة من الورق تتضمن كل التفاصيل عدا الاسعار . وتقوم هذه النسخة مقام اعلام الى دائرة الرزم وتوضح كيف ومتى والى اين ستشحن البضاعة واي شيء يجب ان يشحن .
٦ ــ وترفق نسخة من الفاتورة مع البضاعة . وتقوم هذه النسخة بدور مذكرة اعلام بحيث يستطيع الزبون ان يقارن ويتأكد من انه تلقى البضاعة الصحيحة وان الكمية صحيحة عند استلامها .

تصحيح مالي

يستعمل اشعار مدين واشعار دائن لتجعل الضبط المالي على انواع متعددة . وهذان الاشعاران مطلوبان عادة لمعالجة الاخطاء في الفواتير والحسومات التي تمنح لعدة اسباب (كتسليم بضائع متضررة او مخالفة للمطلوب ، كما جاء وصفها في فصل الشكاوى) او لقيد مبلغ دائن يعطي لقاء ارجاع بضاعة او لقاء معدات رزم .

اشعار دائن

Credit Note (always in red)

No. 207
1st March 197–

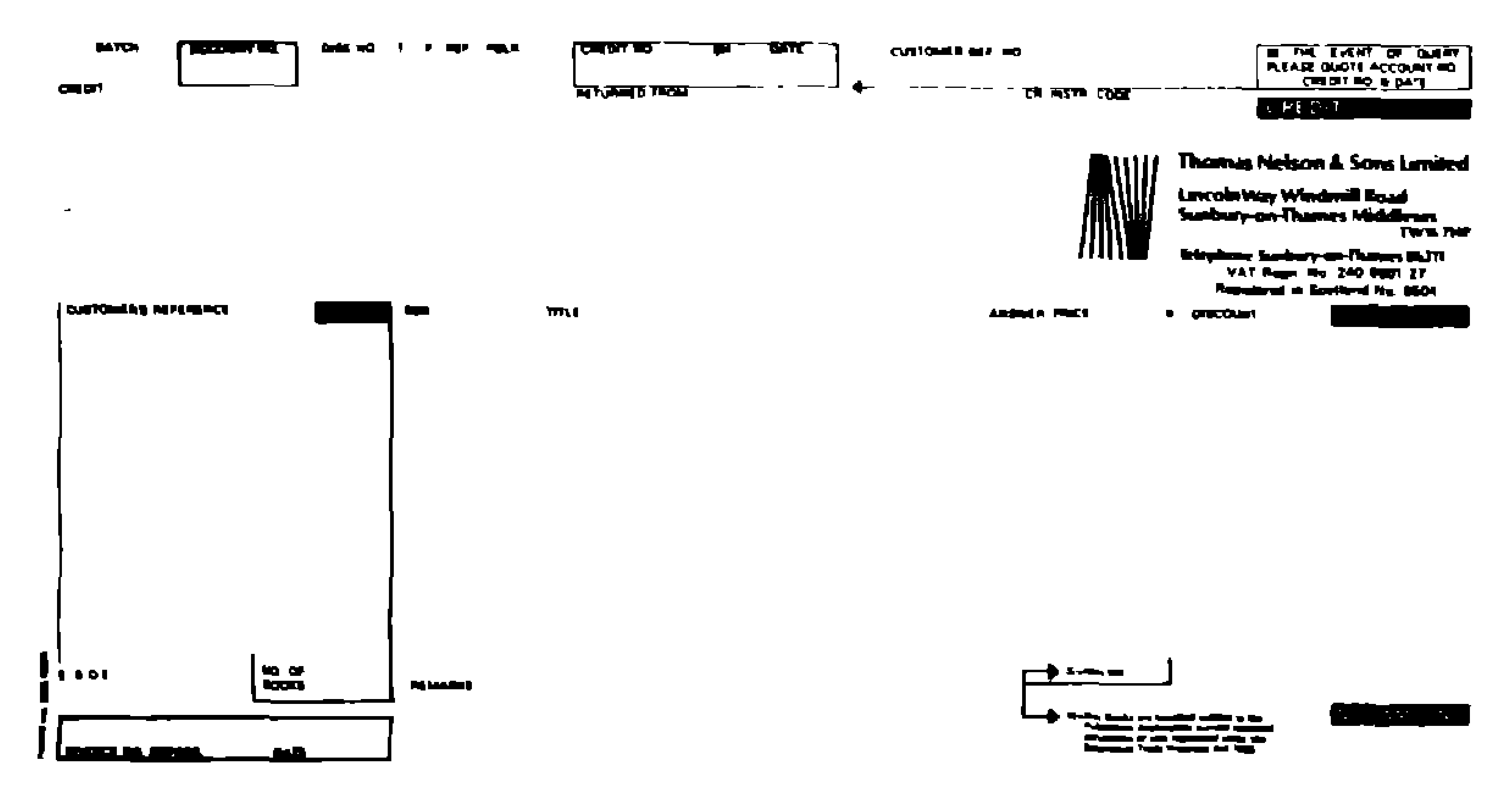
Messrs C. A. Jones,
628 Hagley Road,
Birmingham 9,

Credit by S. W. SMITH AND CO. LTD,
Oxford.

By return: 2 pkts Cotton 10734 (damaged) @ 45p 90p
With apologies.

(@ : short form of *at*)

Credit Notes (C/N) should always be printed in red. They will contain a statement of what has been returned and usually why it has been, and a statement of the amount involved. They explain how much money the buyer is in credit with the seller; this amount can be subtracted from the sum due on the next occasion when the two firms undertake another business transaction.



A Credit Note

Debit Note

To Undercharging on our invoice No. 30216
Men's Sports Bicycle charged 102
should have been 103 = 1 bicycle @ £32.95p
£32.95
With apologies.

اشعار دائن (يكون دائما بالاحمر)

الرقم ٢٠٧
اول مارس — ١٩٧

السادة سي. اي. جونز
٦٢٨ هاغلي رود
برمنغهام
دائن من اس. ديليو سميث
اندكومباني ليمتد اوكسفورد
لقاء : رزمة عدد ٢ من القطن
١٠٧٣٤ (تالفة)
سعر الواحد ٤٥ بنسا ٩٠ بنسا .
مع الاعتذار

(هذا الشكل لحرف اي بالانكليزية هو اختصار لكلمة بسعر).

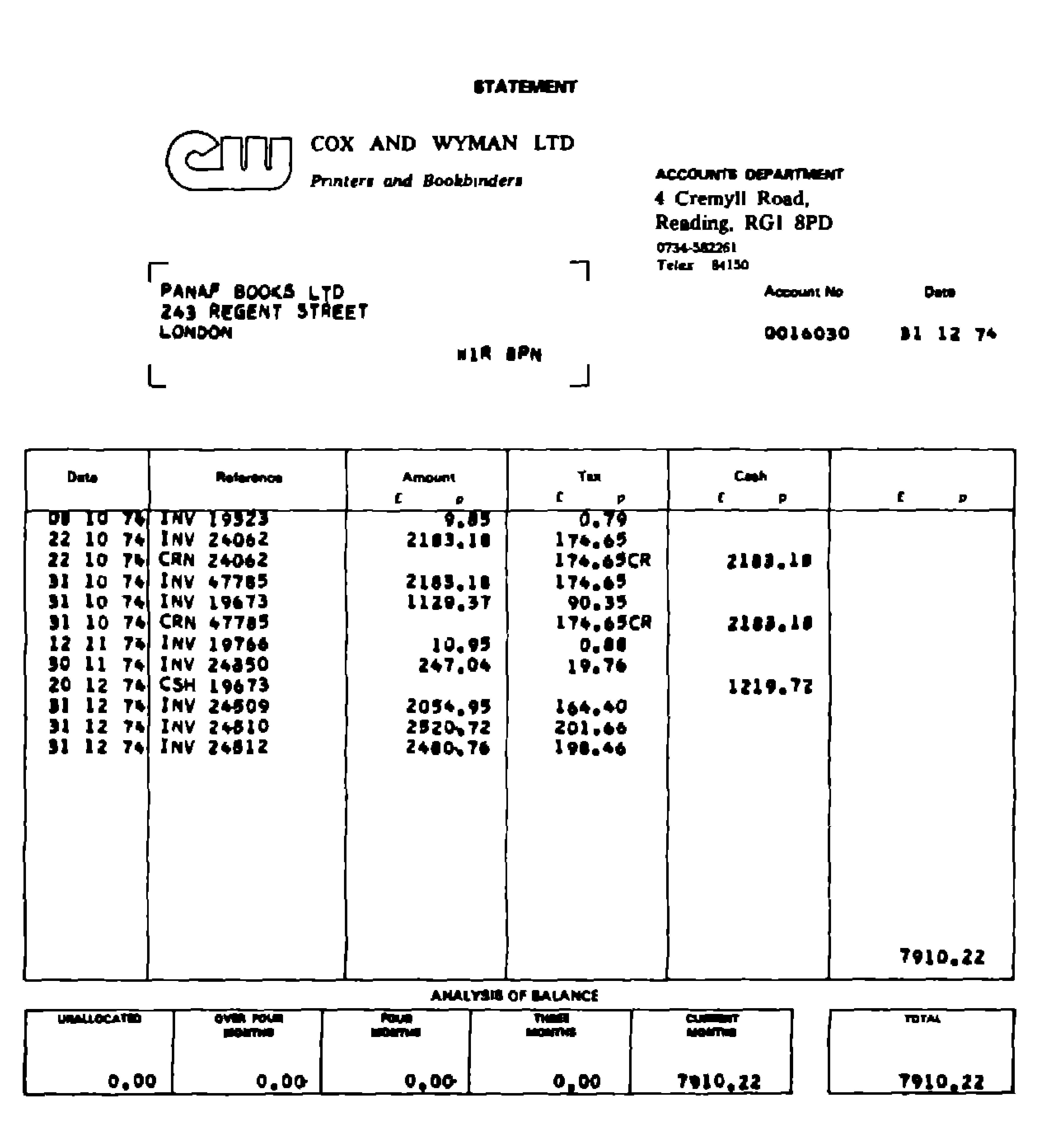
يجب ان يكون اشعار الدائن مطبوعا بالاحمر . فهو يتضمن بيانا عما اعيد ولماذا اعيد عادة ، وبيانا عن قيمة الاضرار . ويوضح الاشعار الدائن كم للمشتري من مال مع البائع . وهذا المبلغ يمكن ان يحسم في المجموع المستحق على المشتري في مناسبة اخرى حين تقوم المؤسسات بصفقة عمل اخرى .

اشعار دائن

الى النقص في فاتورتنا رقم ٣٥٢١٦
دراجة رياضية للرجال مقيدة بالحساب ١٠٢
كان يجب ان يقيد ١/١٠٣ — دراجة واحدة بسعر ٣٢ر٩٥
— ٣٢ر٩٥ جنيها استرلينيا .
مع الاعتذار

A Debit Note (D/N) is almost always issued as a result of a mistake in an invoice. It indicates that the buyer owes the seller more than appears on the invoice.

Settlement of Account



STATEMENT

COX AND WYMAN LTD
Printers and Bookbinders

ACCOUNTS DEPARTMENT
4 Cremyll Road,
Reading. RG1 8PD
0734-582261
Telex 84150

PANAF BOOKS LTD
243 REGENT STREET
LONDON
W1R 8PN

Account No	Date
0016030	31 12 74

Date	Reference	Amount £ p	Tax £ p	Cash £ p	£ p
08 10 74	INV 19323	9.85	0.79		
22 10 74	INV 24062	2183.18	174.65		
22 10 74	CRN 24062		174.65CR	2183.18	
31 10 74	INV 47785	2183.18	174.65		
31 10 74	INV 19673	1129.37	90.35		
31 10 74	CRN 47785		174.65CR	2183.18	
12 11 74	INV 19766	10.95	0.88		
30 11 74	INV 24850	247.04	19.76		
20 12 74	CSH 19673			1219.72	
31 12 74	INV 24509	2054.95	164.40		
31 12 74	INV 24810	2520.72	201.66		
31 12 74	INV 24812	2480.76	198.46		
					7910.22

ANALYSIS OF BALANCE

UNALLOCATED	OVER FOUR MONTHS	FOUR MONTHS	THREE MONTHS	CURRENT MONTHS	TOTAL
0.00	0.00	0.00	0.00	7910.22	7910.22

A typical Statement of Account

Accounts are normally paid or settled quarterly for customers abroad (monthly for trade within the country). The seller sends his customer a statement of account. This contains a statement of the amount of the invoices of the goods bought during the month plus any debit notes which may have been issued, less any credit notes. Normally the buyer

اشعار المدين يصدر دائما على الاغلب نتيجة لغلطة في الفاتورة . يشير هذا الاشعار بأن المشتري مدين للبائع بأكثر ما ظهر على الفاتورة الاولى .

تصفية حساب

بيان حساب نموذجي :

تدفع الحسابات او تسدد عادة كل ثلاثة اشهر بالنسبة الى الزبائن في الخارج (وشهريا بالنسبة الى التجارة الداخلية ضمن البلد) . يبعث البائع الى زبونه بيان الحساب او كما يسمى في العربية كشف حساب . وهذا البيان يتضمن كشفا بقيمة فواتير البضائع التي اشتراها الزبون في اخر الشهر يضاف اليها اي مبلغ من الاشعارات المدينة ألتي قد تكون صدرت في هذه الاثناء أو يحسم منها اي مبلغ من الاشعارات الدائنة . الشاري بطبيعة الحال

will then send out a remittance to settle the debt, often with a printed form letter like this:

Name and address   Date

Dear Sirs,

We are pleased to enclose our cheque for £ . . . . . . in settlement of your statement of account dated . . . . . . referring to goods supplied on . . . .

Yours faithfully,

for D. T. Ridgeon and Sons Ltd

REMITTANCE ADVICE

NELSON (AFRICA) LIMITED

Telegrams
THONELSON SUNBURY-ON-THAMES

Telephone
SUNBURY [illegible]

Lincoln Way,
Windmill Road,
Sunbury-on-Thames,
Middlesex, TW16 7HP

DATE	DETAILS	DEBIT	CREDIT	BALANCE

LESS DISCOUNT

CHEQUE IN SETTLEMENT HEREWITH £

PLEASE NOTE:
YOUR RECEIPT ON BACK OF CHEQUE IS THE ONLY ACKNOWLEDGMENT REQUIRED.

A Remittance Advice

سيبعث بحوالة لتسديد الدين وغالبا ما يكون ذلك برسالة في شكل استمارة مطبوعة على النحو التالي .

الاسم والعنــوان

التاريخ

سيدي العزيز
يسرنا ان نرفق لفا شكنا بقيمة جنيه استرليني .... تسديدا لكشف الحساب الذي ارسلتموه والمؤرخ .... المتعلق ببضائــع جهزتمونا بها في .....

لكم باخلاص
عن دي تي ردجون
اندسونز ليمتد

اشعار بحوالــــة

In English law, receipts are not necessary if an account is paid by cheque, but must be supplied if they are requested by the customer. They too, are normally accompanied by a printed note.

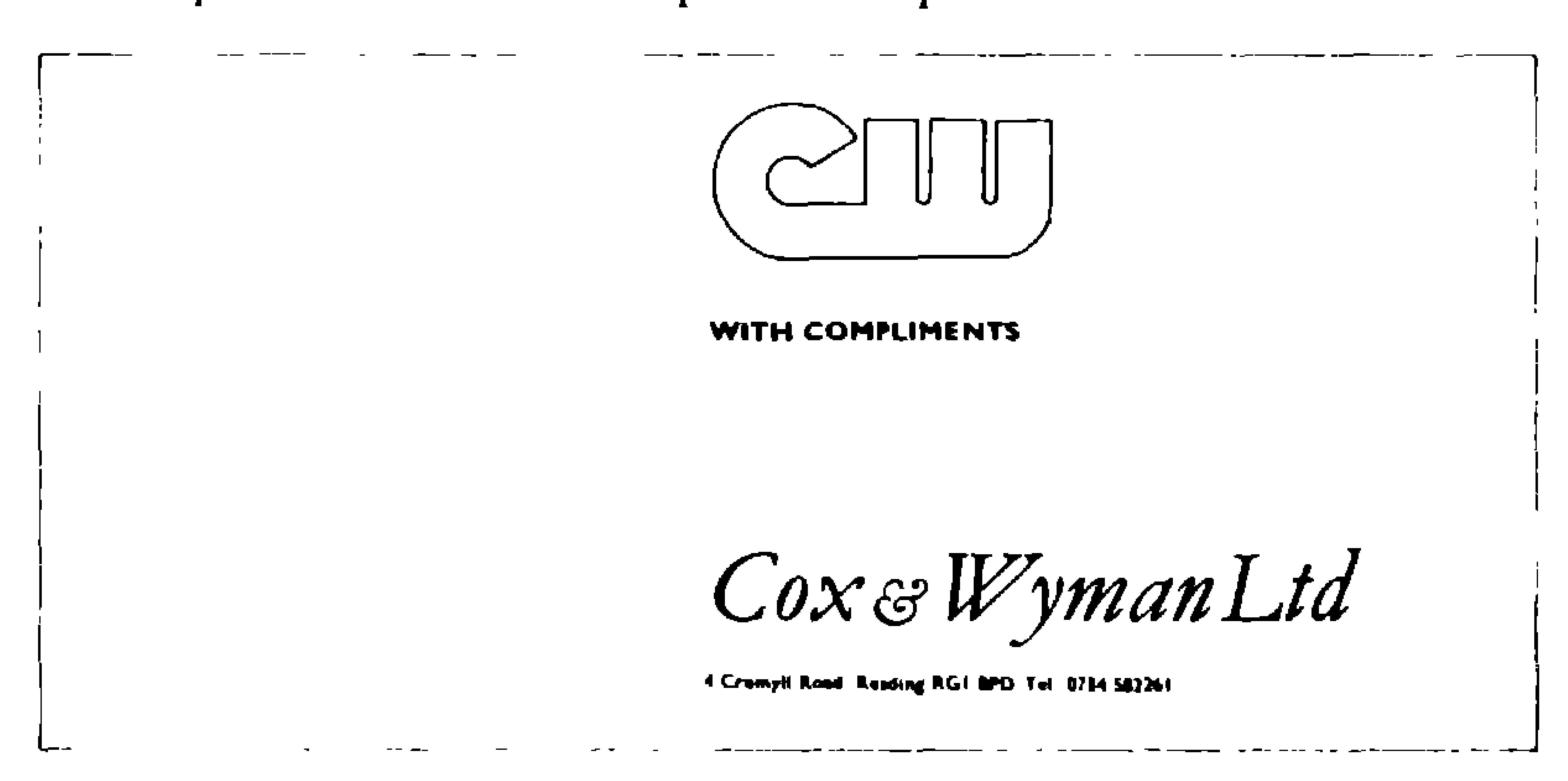
No [illegible] 10th January 19 7[illegible]

Received from Canny Books

the sum of Two Hundred and Sixty Two pounds
Pounds — 80p pence

£ 262-80

A Receipt, sent out with a Compliments Slip



The main purpose of the statement of account is to ask for payment, and the buyer will check the statement against his copies of the invoices, C/Ns and D/Ns. If he agrees that the Statement is correct, he will normally pass the invoice for payment, and the accounts department will send a cheque in settlement, perhaps requesting a receipt.

If the buyer cannot find an item shown on the statement of account, he will return this and mark the item in question with the words "No trace, copy invoice please". The seller will then send a photocopy of

في القانون الانكليزي ، لا ضرورة للوصولات اذا كان الحساب قد دفع بواسطة شك ولكن الوصل يجب ان يعطى اذا طالب بـه الزبون . والوصل عادة يرسل برفقة اشعار مطبوع .

وصل يرسل مع بطاقة تحية .

الهدف الرئيسي من كشف الحساب هو المطالبة بالدفع ويقوم الشاري من جهته بمقارنة الكشف مع نسخة من الفواتير واشعارات دائنة ومدينة . واذا وافق على ان الكشف صحيح فانه عادة يحول الفاتورة للدفع فترسل دائرة المحاسبة شيكا لتسديد الحساب وربما تطلب رصيدا .

اذا لم يجد الشاري كشف الحساب فانه يعيد الكشف ويشير الى الفقرة المعنية بهذه الكلمات « لا اثر يرجى نسخ الفاتورة » . وعندها سيرسل البائع نسخة مصورة عن الفاتورة اذا كـان

the invoice or, if he has made a mistake, an amended invoice with an apology.

If a statement has not been queried by the customer, it is assumed that it has been accepted as correct. The statement is sent again to the customer if no payment, or only partial payment, has been received after a certain time (usually a month). If part of the payment has been received, this will be shown and the remaining sum will be shown as "To Balance of Account rendered" (sometimes shortened to "A/C rendered"). If no payment at all has been received, it may have a note on it to say "Overdue, please pay by Return", or "This may have escaped your notice. Please pay at your earliest convenience."

If no payment is received within a reasonable time for the statement and a remittance to be received, debt collection letters, or *letters of application* for the settlement of a debt are sent out at intervals of 7–10 days.

These letters are intended to be reasonable in tone (in order not to upset a customer so much that he takes his next order to another firm) but yet to be firm enough so that he realizes that he really must pay his debt without any further delay. Normally three letters are sent, each increasing in severity.

An old customer, who may have given orders worth very many times the sum owed on this occasion, is usually treated more gently than a new customer.

May we draw your attention to our statement dated 3rd March for the sum of £165.70. This was due for payment by 30th March, and we should be grateful if you could arrange for payment. If you have any query about its accuracy please let us know.

We enclose a copy of the statement.

This letter might start:

May we remind you of our statement . . .

The points to consider in writing a first letter of application are:

1 No demand is made at this stage – the phrase is "remind" or "call your attention to."

2 Reference is made to the date of the statement and to the amount of money owed.

3 The customer is tactfully reminded of the account and asked to settle it as soon as he can.

4 The customer is offered the opportunity of querying the accuracy of the statement.

ثمة خطأ فانه سيرسل فاتورة مصححة مع الاعتذار .

اذا لم يتقدم الزبون بسؤال حول البيان فيعتبر انه قبل الكشف على انه صحيح . ويرسل الكشف مرة اخرى الى الزبون اذا لم يتسلم البائع المال او جزءاً منه بعد وقت معين (عادة شهر) واذا استلم البائع جزءا من المال فان هذا المبلغ سيظهر على اعتبار انه « دفعة مستوفاة من رصيد الحساب » (وتختصر احيانا بعبارة حساب مستوفى) واذا لم يتسلم البائع دفعة فسيكون مع الكشف ملاحظة تقول « مستحق الرجاء الدفع برجوع البريد » او « ربما فات عن انتباهكم الرجاء الدفع في اقرب مناسبة لك » .

واذا لم يتلق البائع دفعه ضمن وقت معقول يصلفيه الكشف او الحوالة ترسل رسائل جمع الدين او رسائل المطالبة بتسديد الدين في فتـرات من ٧ الى ١٠ ايام .

المقصود من هذه الرسائل ان تكون معقولة في بهجتها (لكي لا نقلق الزبون كثيرا فلا نضطره ان يقدم طلبه القادم الى مؤسسة اخرى) ولكن مع ذلك يجب ان تكون راسخة بما فيه الكفاية بحيث يتحقق ان عليه ان يدفع دينه فعلا دون اي تأخير جديد . وترسل عادة ثلاثة رسائل كل واحدة تزداد قسوة اكثر .

هل لنا أن نلفت انتباهك الى كشفنا المؤرخ في ٣ مارس لمبلغ ١٦٥ر٧٠ جنيها استرلينيا . يستحق المبلغ للدفع في ٣٠ مارس ونكون شاكرين لكم اذا رتبتم امر الدفع . وان كان لديكم اي تساؤل حول صحة المبلغ فالرجاء اعلامنا .

نرفق لفا نسخة عن بياننا وبالامكان البدء بهذه الرسالة :
هل لنا ان نذكركم ببياننا ...

النقاط التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار في كتابة الرسالة الاولى من المطالبة هي : —

١ — لا داعي للمطالبة في هذه المرحلة والعبارة هي « تذكيركم » او « الفات انتباهكم الى » .

٢ — يشار الى تاريخ الكشف والى قيمة المال الذي لكم بذمته .

٣ — يذكر الزبون في لباقة بالحساب ويطلب منه ان يسدد المبلغ بأسرع ما يمكن .

٤ — تعرض على الزبون الفرصة ليسأل عن صحة الكشف .

If it is necessary to write a second letter of application, the seller should:

1 Refer to his first letter giving its date, and stating again how much it asked for.

2 Express surprise or regret that he has had no reply to this letter.

3 And explain that it is not possible to allow the debt to run any longer and that a cheque must be received at once.

We are surprised not to have had a reply to our letter of 14th April, enclosing a copy of our statement of 3rd March for £165.70. Would you please reply by return, either telling us why you have not paid it or else paying it in full, as we regret that we cannot allow this situation to continue any longer. As you will remember, our terms are settlement within 30 days.

The seller will hope that the debt will be paid as a result of this letter. If, however, it is not, a really firm warning must be sent. It is in the seller's interest as well as the customer's to have this settled without having to take legal action, particularly since this may be difficult as well as expensive to do in a foreign country.

If a third letter of application is necessary, it really needs to state simply that:

1 No reply has been received to our previous letter,

2 so unless your cheque is received within the next seven days,

3 we shall have to instruct our solicitors to take legal action.

Status Enquiries

If you are approached by a firm with which you have not previously done business but which wishes to place an order with you, there are various ways in which you can find out their financial standing and reliability. The firm may offer business references or bank references; it is important for you to remember that they will not give you the names of firms to which their payments have been unsatisfactory, and that they will offer you a bank account which they have kept in good order.

There is a Companies Registration Office in London, which has agents in most towns. These offices will be able to give you an impartial opinion of the local standing of the firm. You may also wish to take up the business and bank references with which your prospective customer has supplied you.

It is important to remember that information given in reply to

اذا كان من الضروري ان تكتب رسالة اخرى بالمطالبة على البائع ان : —

١ — يشير الى رسالته الاولى ويعطي تاريخها ويذكر مرة اخرى المبلغ الذي طالبت به الرسالة السابقة .

٢ — يعرب عن دهشته او اسفه بأنه لم يتلق اي جواب عن تلك الرسالة .

٣ — يوضح انه ليس بامكانه ان يطول الدين اكثر وان شيكا يجب ان يصل حالا .

اذهلنا عدم تسلم جواب عن رسالتنا المؤرخة في ١٤ ابريل نحن نرفق لفا نسخة عن كشفنا المؤرخ في ٣ مارس لمبلغ ٧٠ر١٦٥ جنيها استرلينيا . يرجى الاجابة برجوع البريد اما بابلاغنا لماذا لم تدفعوا المبلغ او بدفعه بكامله اذ يؤسفنا اننا لا نستطيع ان نترك هذا الوضع يستمر اكثر على ما هو عليه .

انكم تتذكرون ان تسديد الحساب يجري في ظرف ٣٠ يوما .

ويأمل البائع بأن يجري دفع الدين نتيجة لهذه الرسالة . واذا لم يتم ذلك فان انذارا راسخا يجب ان يرسل . ان ما يهم البائع والمشتري ان تتسوى هذه القضية دون اتخاذ اي اجراء قانوني وخاصة لان ذلك قد يكون صعبا ومكلفا لتنفيذه في بلد اجنبي .

واذا كان من الضروري ارسال رسالة مطالبة ثالثة فيجب ان تذكر ببساطة :

١ — ان لا جواب قد تلقينا ردا على رسالتنا السابقة .

٢ — وما لم نتلق شيكا منكم في خلال الايام السبعة القادمة .

٣ — فاننا سنكلف محامينا بأن يتخذوا الاجراء القانوني .

استعلامات عن الوضع

اذا تقدمت منك مؤسسة لم تتعامل معها في السابق ولكنها ترغب في شراء طلب منكم فانك تجد أن هناك طرقا متعددة تستطيع فيها ان تتعرف الى وضعها المالي ومدى الوثوق بها .

وقد تقدم المؤسسة مراجع عمل لتزكيتها او مراجع مصرفية . فمن المهم بالنسبة اليك ان تتذكر ان هؤلاء لن يعطوك اسماء المؤسسات التي لم تكن مدفوعاتهم مرضية وانهم قد يعرضون عليهم حسابا مصرفيا ابقوه منتظما .

في لندن مكتب لتسجيل الشركات له وكلاء في معظم المدن . هذه المكاتب ستكون قادرة على اعطائك فكرة غير متحيزة حول الوضع المحلي للمؤسسة . وقد ترغب ايضا ان تعود الى مراجع العمل والمراجع المصرفية التي قدمها لك زبونك المأمول .

من المهم ان تتذكر ان المعلومات التي تعطى اجابة عن

status enquiries is legally required to be accurate. It will not be so complete as to be indiscreet, nor so sketchy as to be misleading.

If you are taking up a bank reference, you will have to ask your bank to make enquiries for you about the firm, as banks do not give information about their customers except to other banks. This can be done by a letter to your bank which reads like this:

We should be grateful if you will make enquiries on our behalf from the Empire Bank, Fore Street, Rookthorn, Becks, England, who have been given as a reference by . . . ., whether the reputation and the financial status of the firm justify a credit of about £1,300.

(The amount you name will, of course, be approximately the amount you expect the firm's orders to reach during the period covered by your statements of account.)

If you are taking up a business reference, your letter would read like this:

The Manager,
Smith & Co., Ltd,
67 Tee Street,
Exmouth,
Herts.

Dear Sir,

Your name has been given as a reference by Messrs Jones of 6 High Street, Ealing who say they have traded with you for the past three years.

We should be very grateful to know in confidence if you have found this firm reliable and prompt in settling their accounts, and any information you can give us as to their ability to meet a liability of up to £750, which is likely to be the extent of their monthly trade with us.

Your reply will, of course, be kept strictly confidential, and we should be most grateful for any information you can give us. A stamped addressed envelope is enclosed for your reply.

Yours faithfully,

التساؤلات حول الوضع يجب على صعيد قانوني أن تكون دقيقة . وهي لن تكون كاملة بحيث تبقى سرية ولا تكون سطحية وغامضة بحيث تؤدي الى التضليل .

فاذا اخذت المرجع المصرفي لتستعلم منه كان عليك ان تسأل مصرفك ان يجري تحقيقاته من اجلك حول هذه المؤسسة ذلك لان المصارف لا تعطي معلومات حول زبائنها الا للمصارف الاخرى. ويمكن ان يجري ذلك عن طريق رسالة الى مصرفك تكتب على النحو التالي : —

نكون شاكرين لو تكرمتم باجراء استعلامات لمصلحتنا من مصرف امباير بنك ، فور ستريت ، روكثورن يكس ، انكلترا ، الذي جاءنا اسمه كمرجع للتزكية من قبل مؤسسته .... للتاكد ما اذا كانت سمعة المؤسسة ووضعها المالي تبرر ائتمانها على دين بقيمة ۱٫۳۰۰ جنيه استرليني .

« ان القيمة التي تذكرها تمثل بطبيعة الحال القيمة التقريبية التي تتوقعون ان تصل آليها طلبات المؤسسة في الفترة التي تستغرقها كشوفات الحساب .

واذا اخذت المرجع التجاري للاستعلام ينبغي ان تقرأ الرسالة على هذا النحو :

السيد المدير
سميث اندكومباني ليمتد
٦٧ تي ستريت
اكسماوث
هرتس .
سيدي العزيز .

اعطانا السادة جونز، ٦ هاي ستريت في ايلنغ اسمكم كمرجع وقالوا انهم تعاملوا معكم في السنوات الثلاث الماضية .

نكون من الشاكرين لو علمنا في سرية تامة اذا كنتم قد وجدتم هذه المؤسسة موثوقا بها بالنسبة الى قدرتهم لمواجهة ديون تصل الى ٧٥٠ جنيها استرلينيا وهو مبلغ يحتمل ان يصل الى هذا المدى في معاملتهم الشهرية معنا .

جوابكم سيبقى بطبيعة الحال في سرية تامة ونشكركم لاية معلومات تقدمونها لنا . تجدون ربطا غلافا كامل الطوابع معنون باسمنا ليحمل لنا جوابكم الكريم .

لكم باخلاص

Points to remember:

1 State the name of the firm about which you are enquiring.

2 Explain the main points of your proposed relationship with the firm.

3 Make your enquiry both general and particular. Ask both about the general standing of the firm and also about the amount of credit you expect to give.

4 State that you will treat the information as confidential.

5 Enclose an international reply coupon (or a stamped addressed envelope, if you are writing from an address in England).

A reply to a status enquiry will read like this:

Private and Confidential

. . . In reply to your letter of 1st March 19--, we write to say that we have known Jones and Co., Ltd for many years. Their turnover is considerable and we have allowed them credit far in in excess of the sum you mention.

We give this information without responsibility.

. . . This firm carries on a substantial business; the owners are known to us as reliable and trustworthy and liabilities have been met regularly though not always punctually. We would allow a credit of £500.

This information is given in good faith; we cannot, however, accept any responsibility.

The points you need to understand about this are the points which the writer considered when he wrote the letter. They are:

1 He has said as little as necessary and has limited himself to the essential facts.

2 He has not mentioned any figures which were not contained in your enquiry. The firm may be reliable for a far larger sum than the amount you mention.

3 He has not given you an order or an instruction, or even advice. He has simply explained what he would be inclined to do if he were in your position.

4 He has reminded you that the information he has given you is confidential and that it is given without responsibility – that is, you must not repeat what he has said, nor must you blame him if the firm collapses next week.

There is one final point to be made about replies to status enquiries.

نقاط للذكـــرى
١ ــ اذكر اسم المؤسسة التي تستوضح عنها .
٢ ــ اوضح النقاط الرئيسية لعلاقتك المقترحة مع المؤسسة.
٣ ــ اجعل استعلامك عاما وخاصا واسأل عن كل مـــن الوضع العام للمؤسســة وقيمة الدين التي تتوقع ان تعطيه .
٤ ــ اذكر انك ستتناول المعلومات في سرية تامة .
٥ ــ ارفق ربطا قسيمة اجابة دولية (او غلافا معنويا يحمل الطوابع الضرورية اذا كنت تكتب من مكان ما في انكلترا اي ضمن البلد الواحـــد) .
وتكون الاجابة عن الاستعلام حول الوضع على الوجــــه التالـــي :

خاص وسري

جوابا عن رسالتكم المؤرخة في اول مارس ــ ١٩٧ نكتب اليكم لنقول اننا نعرف جونز أند كومباني ليمتد منذ عدة سنوات وان اجمالـــي الحركـــة عندهـــم كبيـــر وقـــد اعطينـــا اعتمادا يفوق كثيرا المبلغ الذي ذكرتموه .
تقوم هذه المؤسسة بأعمال كبيرة . واصحابها معروفون من قبلنا كاشـخاص موثوق بهم ويستحقون كل تقدير وكانت الديون تسدد بانتظام ولكن ليس دائما في حينها . كنا نتيح لهم قروضا بمبلغ ٥٠٠ جنيه استرلينـــي .

اعطيت هذه المعلومات بنية طيبة ولكننا لا نستطيع ان نتحمل اية مسؤوليـــة .
ان النقاط التي تحتاج الى فهمها حول هذا الامر هي النقاط التي يعتبرها الكاتب حين كتب رسالته وهي : ــ
١ ــ ذكر اقل ما يمكن وحدد نفسه في اهم الحقائق .
٢ ــ لم يذكر اية ارقام لم يتضمنها استعلامكم . المؤسسة قد تكون موثوقا بها في مبلغ اكبر بكثير من المبلغ الذي تذكره .
٣ ــ لم يعطكم امرا او تعليما او حتى نصيحة . ولكنه اوضح فقط ما يميل الى فعله لو كان في موقفكم .
ذكركم بأن المعلومات التي قدمها لكم هي سرية وانها قدمت دون اية مسؤولية اي ان عليكم الا تعيدوا ما قاله لكم ولا ينبغي ان تلوموه اذا تداعت المؤسســة في الاسبوع القادم .
وثمة نقطة واحدة اخيرة يجب ان توضح حول الاجابات عن

If any firm or bank uses, in its reply, the phrase "We regret that we can give no opinion (or 'make no comment') about . . ." it is to be interpreted as advising you against granting credit to this firm.

You will note that in these examples, the usual polite beginning and ending is not included. They are simply formal letters and the usual polite conventions should be observed when they are written.

Exercises

1 Look at the invoice on page 52
  a) What type of goods do you think have been bought?
  b) What is the order number?
  c) How is the order to be sent?
  d) How soon should the bill be paid in order to obtain the maximum discount?
  e) How much will this amount to?
  f) How much, therefore, will the total amount to be paid amount to?
  g) What total amount of goods (i.e. how many metres) has been sent?
  h) If the discount were $7\frac{1}{2}\%$ rather than 5% how much would you have to pay?

2 What is a Pro-Forma invoice? Why is it used? Write out a Pro-Forma invoice for the purchase, from a firm in your own country, of 600 Speedway bicycles, catalogue number VX1924, at £25 each, ex works, at the usual discount.

3 Can you suggest a reason why the copy of the invoice supplied to the packing department is narrower than the others and does not include the prices?

4 Through a mistake in arithmetic, the bicycles referred to in exercise 2 were overcharged. Issue a credit note for £15.

5 The goods referred to in the invoice on page 56 were under-charged. Issue a debit note.

6 You sent 350 wineglasses to Black and Sons, Oxford Street, London, W.1 on 5th April. You are waiting for them to pay you. Write the letters which would be appropriate if you had not received payment on
  a) 30th May
  b) 20th June
  c) 10th July

استعلامكم حول الوضع المالي وهو ان اية مؤسسة او مصرف اذا استعمل في جوابه عبارة « نأسف اننا لا نستطيع ان نعطي ايـة فكرة (او ان نقدم أي تعليق) حول . . . » فان ذلك يجب ان يترجم وكانهم ينصحونك بالا تعطي المؤسسة اي قرض .

ويلاحظ في هذه الامثلة البداية اللبقة العادية دون ان يكـون للنهاية من وجود . فهذه الرسائل هي رسائل رسمية بسيطة . والعادات الادبية المتبعة المألوفة يجب آن يحافظ عليها عنـد الكتابة .

تماريـــن

١ ــ انظر الى الفاتورة على صفحة ٥٢ .

أ ــ اي نوع من البضائع تعتقد ان شراءها قد تم ؟

ب ــ ما هو رقم الطلب ؟

ج ــ كيف يجب ان يرسل الطلب ؟

د ــ متى يجب آن تدفع الفاتورة للحصول علـى اقصى الحسومات ؟

هـ ــ كم تبلغ قيمة ذلك ؟

و ــ كم يبلغ اذن مجموع القيمة التي يجب ان تدفع ؟.

ز ــ ما هو مجموع قيمة البضاعة (اي كم مترا) ارسل ؟

حـ ــ اذا كان الحسم ٧٫٥ بالمائة لا ٥ بالمائة فكم عليك ان تدفـع ؟

٢ ــ ما هي الفاتورة الصورية . (بروفورما) ، لمـاذا تستعمل ؟

اكتب فاتورة بروفورما لشراء ٦٠٠ دراجة سبيداوي رقـم الكتلوغ بسعر ٢٥ جنيها استرلينيا للدراجـة خارج المنشآت من مؤسسة في بلدك مع الحسم العادي .

٣ ــ هل تستطيع ان تقدم سببا لماذا تكون نسخة الفاتورة التي ترسل الى دائرة الرزم اضيق من النسخ الاخرى عادة ولا تتضمن الاسعار ؟

٤ ــ بسبب غلطة حسابية زيد سعر الدراجات التي اشير اليها في التمرين رقم ٢ اعلاه . اصدر اشعار دائن بمبلغ ١٥ جنيها استرلينيـا .

٥ ــ البضاعة المشار اليها في الفاتورة على صفحة ٥٦ تقيدت فاتورة بمبلغ اقل . اصدر اشعار مدين .

٦ ــ ارسلت ٣٥٠ كاس خمرة الى بلاك اندسونز فـي اوكسفورد ستريت لندن دبليو في ٥ ابريل . انت تنتظر ان يدفعوا لك . اكتب الرسائل المناسبة باعتبار انك لم تتلق المدفوعات .

أ ــ في ٣٠ مايـو .

ب ــ في ٢٠ يونيو .

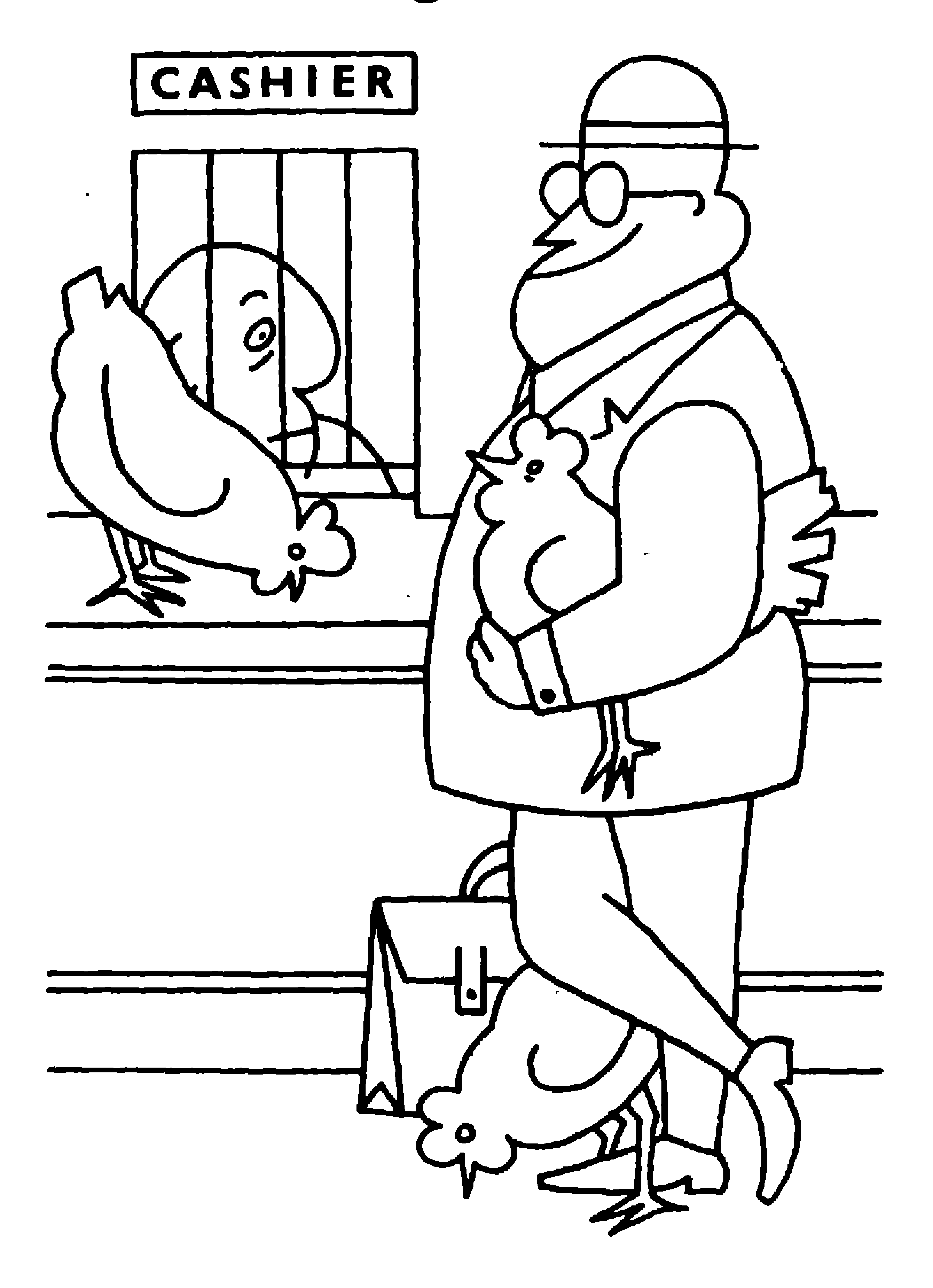
ج ــ في ١٠ يوليـو

7 White and Green, Automobile Dealers, of Industrial Estate, Merider, Birmingham, Warwickshire, wish to open an account with you. They have given as reference the Northland Bank (Merider Branch), North Road, Birmingham, Warwickshire, and Scottish Leyland Co., Great North Road, Edinburgh, Scotland, as their references. Write (a) to your bank to enquire from the bank about their financial status and (b) to Scottish Leyland. They would expect to be in debt for up to £1,500 in any month.
8 Reply to these enquiries (a) favourably and (b) unfavourably.

٧ — ترغب مؤسسة وايت اندغرين تجار سيارات من المنطقة الصناعية في مريدر برمنغهام ووروكشاير ان تفتح حسابا معك . وقد قدمت بنك نورثلاند (فرع مريدر) نورت رود ادنبرة في اسكتلندا وشركة سكوتش لايلند كومباني ، غربيت نورث رود ، ادنبره ، اسكتلندا كمراجع لها . اكتب (أ) الى مصرفك لكي يجري استعلاماته من البنك حول وضع المؤسسة المالي (ب) واكتب الى شركة سكوتش لايلند . انها تتوقع ان تكون مدينة بمبلغ ٥٠٠ر١ جنيه استرليني في كل شهر .

٨ — اجب عن هذه الاستعلامات : ا — في صالح المؤسسة وب — في غير صالحها .

Seven Foreign Trade



Political changes may cause changes in currency regulations

٧ ـ التجارة الخارجية

The position in foreign trade has altered frequently during the last thirty years, and these changes have affected every aspect of trade between firms in one country and another. Import quotas can change almost overnight, and changing political conditions can affect the ease or difficulty of trading with other countries at a stroke, as well as drastically changing the financial aspects of foreign trade. Among



No of Certificate

E 51491

The City of Westminster Chamber of Commerce

CERTIFICATE OF ORIGIN

Consignee

The undersigned, duly authorised by The City of Westminster Chamber of Commerce hereby verifies the declaration made below by the Exporter specified above in respect of the goods to be despatched to the Consignee specified above via.

Invoice price:

Signature:

Date.

I declare that the goods specified in the Schedule are of origin, production or manufacture

Signature of Declarer.

A Commercial Certificate of Origin

كان الوضع في التجارة الخارجية يتغير دائما في السنوات الثلاثين الاخيرة وقد اثرت هذه التغييرات على كل ناحية من نواحي التجارة بين المؤسسات التجارية في بلد وبلد اخر . فنظام كوتا الاستيراد قد يتغير بين ليلة وضحاها تقريبا وقد تؤثر الظروف السياسية المتغيرة على سهولة التجارة او صعوبتها مع البلدان الاخرى في ضربة واحدة وتغير جذريا النواحي المالية في التجارة الخارجية . ومن التغييرات الحديثة من هذا النوع حدث توسيع السوق الاوروبية المشتركة والسياسات الجديدة التي اتخذتها البلدان المنتجة للنفط .

شهادة المصدر التجارية

If replying, please quote our Invoice No

LINCOLN WAY,
WINDMILL ROAD
SUNBURY-ON-THAMES,
MIDDLESEX
ENGLAND

To THOMAS NELSON & SONS Ltd.

PUBLISHERS

Country of Origin	Quantity	DESCRIPTION OF GOODS	Selling Price to Purchaser
UNITED KINGDOM			

ECONOMIC CONFERENCE FORM—FORM 'B'

Combined Certificate of Value and of Origin and Invoice of goods

I, ... Export Manager of Thomas Nelson & Sons Ltd. of Sunbury-on-Thames, manufacturers of the goods enumerated in this invoice amounting to ... hereby declare that I have the authority to make and sign this certificate on behalf of the aforesaid manufacturers and that I have the means of knowing and I do hereby certify as follows:—

VALUE

(1) That this invoice is in all respects correct and contains a true and full statement of the price actually paid or to be paid for the said goods, and the actual quantity thereof. [illegible]

(2) [illegible]

ORIGIN

[illegible]

(3) (a) That every article mentioned in the said invoice has been wholly produced or manufactured in United Kingdom.

[illegible]

Dated at SUNBURY-ON-THAMES, this ... day of ... 19

Witness ... Signature ...

Enumerate the following charges and state whether each amount has been included in or excluded from the selling price to purchaser:—

	Amount in currency of exporting country	State if included in selling price to purchaser		Amount in currency of exporting country	State if included in selling price to purchaser
(1) Cartage to rail and/or docks			(5) Value of outside packages		
(2) Inland freight (rail or canal) and other charges to the dock area, including inland insurance			(6) If the goods are subject to any charge by way of royalties		
(3) Dock and port charges			(7) Ocean freight		
(4) Labour in packing the goods into outside packages			(8) Ocean insurance		
			(9) Commission, establishment charges and other charges of a like nature		

State full particulars of Royalties below:—

A combined Certificate of Value and Origin and Invoice

شهادة مشتركة تظهر القيمة والمصدر والفاتورة

recent changes of this type have been the enlarging of the European Economic Community and the new policies of the oil producing countries.

Political changes may also cause changes in currency regulations (these occur frequently). It may be difficult to obtain payment from certain countries, or payment may be possible only under controlled conditions. Some countries may insist that invoices are certified by their consulate in London; these invoices are known as *Consular Invoices*, and give the details which are needed for assessing import duty. They are usually specially printed invoices, sold in sets, which are purchased from the consulate and then returned to it for signature. Others may demand certificates which show the country of origin of the goods; these are known as *Certificates of Origin* and are usually required when countries have arranged lower import duties between themselves. These are sometimes sent, with the seller's commercial invoice, to a consulate for certification. The Bank of England may require forms to be completed to control dealings with foreign countries. All these regulations may suddenly be changed. There has recently been a growing tendency to replace Consular Invoices and Certificates of Origin by *Commercial Invoices*, issued by Chambers of Commerce.

Largely because of the differences between the commercial practice of different countries, there are some differences between the usual customs of foreign trade and those of *home trade*, as trade within a country is called. It may, for instance, be very difficult to calculate costs for customers many thousands of miles away. So the most common arrangement is for goods to be supplied f.o.b. – that is, *free on board* the ship: the costs of moving the goods from the seller on to the ship are included in the quotation, and the buyer is responsible for all the costs of transport and insurance from that point. The cost of packing may or may not be included in this quotation, and the terms will be referred to as *f.o.b. – packing included* or *f.o.b. – packing extra*.

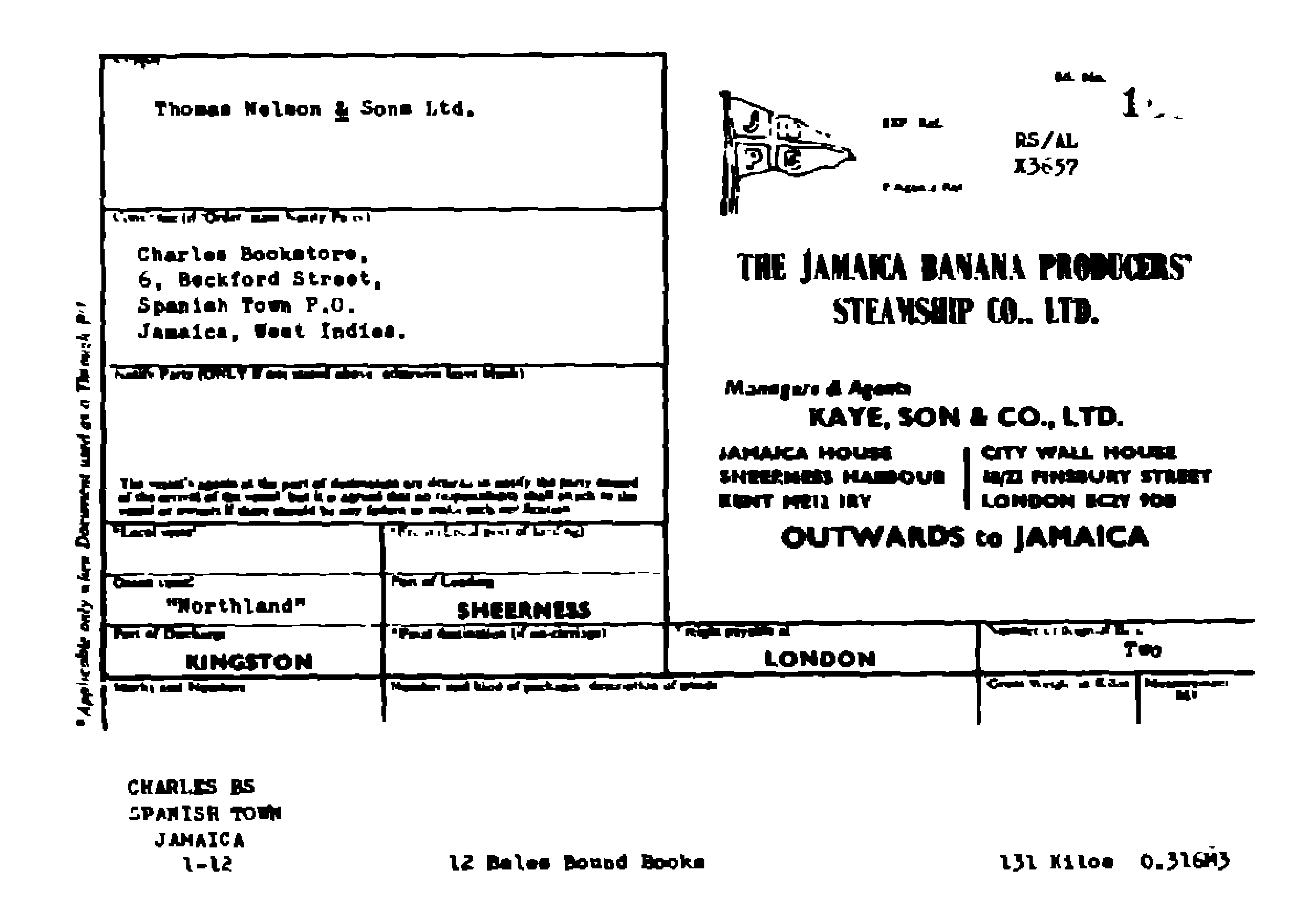
Because they will have to pay these costs, firms in other countries may ask for a *Pro Forma Invoice* before they will place a definite order. This invoice, which is exactly the same as an ordinary invoice but with the words "Pro Forma" printed across it, lists everything which will be charged on the actual invoice, and can be used for an accurate calculation of the exact cost of the transaction. This cost must be paid before the goods will be sent, so a remittance is sent with the firm order. (In some countries a Pro Forma invoice is used for exchange control purposes.)

وقد تتسبب التغييرات السياسية في تغييرات في انظمة النقد (وهذا ما يحدث دائما) . وقد يكون من الصعب الحصول على مدفوعات من بعض البلدان او قد تكون المدفوعات ممكنة ولكن تحت ظروف مشدودة ومراقبة فقط . وقد تصر بعض الدول بأن تجري المصادقة على الفواتير من قبل قنصلياتها في لندن . وتعرف هذه الفواتير باسم فواتير قنصلية وهي تقدم تفصيلات يحتاج اليها في تخمين رسوم الاستيراد . وهي فواتير مطبوعة خصيصا عادة وتباع في مجموعات يمكن شراؤها من القنصلية ثم تعاد الى القنصلية للتوقيع عليها . وقد تطلب بلدان اخرى شهادات تظهر بلد مصدر البضاعة وتعرف باسم شهادات تطلب عادة حين تكون الدول قد اقامت رسوم استيراد منخفضة بين بعضها . وترسل هذه الفواتير مع فاتورة البائع التجارية الى القنصلية للمصادقة . وقد يتطلب بنك انكليرا استثمارات تتمم لمراقبة الصفقات مع البلدان الاجنبية . وكل هذه الاحكام قد تتغير فجأة . وبرز ميل متزايد في الاونة الاخيرة نحو احلال فواتير تجارية تصدرها غرف التجارة بدلا من الفواتير القنصلية وشهادات المصدر .

وبسبب الاختلافات بين الممارسة التجارية للبلدان المختلفة تقوم اختلافات بين الممارسات التقليدية للتجارة الخارجية وبين الممارسات التجارية الداخلية كما تسمى التجارة في ضمن البلد الواحد .

وقد يكون من الصعب مثلا اجراء حساب النفقات للزبائن الذين هم يعيدون عنك مسافة عدة الاف من الاميال . ولذلك فان اكثر الترتيبات المألوفة هي شحن البضائع فوب اي التسليم على ظهر الباخرة اي ان نفقات نقل البضاعة من عند البائع الى السفينة قد تضمنتها التسعيرة ثم بعد ذلك يصبح الشاري مسؤولا عن كل نفقات النقل والشحن والتأمين من هناك حتى مستودعه . وقد تكون نفقات الرزم متضمنة في التسعيرة او غير متضمنة ولذا فان العبارة عندها يشار اليها بكلمة فوب — مع الرزم او بكلمة فوب — الرزم اضافي .

ولان على الزبون ان يدفع هذه النفقات فان المؤسسات في البلدان الاخرى قد تطلب فاتورة صورية (بروفورما) قبل ان تقدم طلبها النهائي ، هذه الفاتورة التي تماثل تماما الفاتورة العادية الا انها تحمل كلمة (بروفورما) مطبوعة على طولها تدون كل شيء قد يقيد على الفاتورة الحقيقية للاستعمال في المحاسبات الدقيقة حول اكلاف الصفقة بدقة . هذه النفقات يجب ان تدفع قبل ارسال البضاعة بحيث ترسل حوالة مع الطلب المثبت ، (وفي بعض الدول تستعمل الفاتورة الصورية — بروفورما — لاغراض مراقبة التحويلات المالية) .



Shipper: Thomas Nelson & Sons Ltd.

Consignee: Charles Bookstore,
6, Beckford Street,
Spanish Town P.O.
Jamaica, West Indies.

RS/AL
X3657

THE JAMAICA BANANA PRODUCERS' STEAMSHIP CO., LTD.

Managers & Agents
KAYE, SON & CO., LTD.

JAMAICA HOUSE
SHEERNESS HARBOUR
KENT ME12 1RY

CITY WALL HOUSE
18/22 FINSBURY STREET
LONDON EC2Y 9DB

OUTWARDS to JAMAICA

Ocean vessel	Port of Loading		
"Northland"	SHEERNESS		
Port of Discharge	**Final destination**	**Freight payable at**	**Number of original B/L**
KINGSTON		LONDON	Two

Marks and Numbers	Number and kind of packages; description of goods	Gross Weight	Measurement
CHARLES BS SPANISH TOWN JAMAICA 1-12	12 Bales Bound Books	131 Kilos	0.316M3

ABOVE PARTICULARS DECLARED BY SHIPPER

(CONTINUED ON REVERSE SIDE)

Number of Original Bs/L: Twelve — 19 APR 1976

Dated at LONDON: London

For THE MASTER & OWNERS.
For KAYE, SON & CO. LTD.
COPY—NOT NEGOTIABLE

As Agents.

One copy of a Bill of Lading

نسخة عن بوليصة الشحن

Quotations may be c.i.f. to the port of destination, but a British importer may prefer to have a c. and f. (*cost and freight*) quotation. This is because of the excellent facilities for insurance which exist in London; it is very often possible to make better arrangements for insurance in London than anywhere else in the world.

When a shipping company receives the goods, it acknowledges their receipt and undertakes to deliver them to a certain person or firm at a given place. To do this it issues a *Bill of Lading* (B/L). This is similar to the certificate which the Post Office issues when a letter is Registered or sent by Recorded Delivery, and which acknowledges the receipt of the letter and guarantees to deliver it to the person to whom it is addressed and to obtain a receipt. Three original Bills of Lading are made out. They go to the importer of the goods, often being posted separately to reduce the risk of loss, and he must present this to the shipping agent[1] or the Port Authorities[2] before he can obtain the goods. The Bill of Lading, therefore, is the title to the goods[3], proving that the importer has the right to take possession of them. The other copies of the B/L go to the shipping and exporting companies, for their own records. These are non-negotiable copies, and do not give a title to the goods.

Credit terms for export companies are usually arranged through

The Royal Bank of Scotland Limited
St Andrew Square Office
36 St Andrew Square Edinburgh EH2 2YB
Date
Draft No
On demand pay to ... or order
The sum of ... £
To The Royal Bank of Scotland Limited
Manager
SPECIMEN

A Cheque

[1]*shipping agent:* a company which undertakes to send the goods from the factory or the port to any part of the world. (In U.S.A. the *shipping agent* is referred to as a *Customs Broker*)
[2]*Port Authorities:* the Government Department which deals with all aspects of administration of a port. This is usually set up for each port
[3]*title to the goods:* the legal proof of ownership of something

قد تكون الاسعار مقدمة على اساس انها سيف مرفأ الجهة المقصودة او المآل ، ولكن قد يفضل مستورد بريطاني ان يتلقى السعر سي انداف (اي الكلفة والشحن دون التأمين) وهـــذا بسبب التسهيلات الممتازة للتأمين القائم في لندن . فغالبا ما يتمكن المشتري ان يحقق ترتيبات للتأمين في لندن افضل من اي مكـان اخر في العالـم .

وحين تتلقى شركة البواخر البضاعة تعترف باستلامها وتتعهد بتسليمها الى شخص ما او مؤسسة ما في مكان معين ، ولكـي تفعل ذلك تصدر شركة البواخر بوليصة شحن ، وهي مشابهـة للشهادة التي يصدرها مكتب البريد عند تلقي الرسالة المسجلـة او رسالة للتسليم بوصل وهي شهادة تعترف باستلام الرسالة وتتكفل بتسليمها الى الشخص المعنونة اليه وبالحصول على وصل بالاستلام . تعد ثلاثة بوالص شحن اصليةتذكر الى مستورد البضاعة وترسل بالبريد عادة على حدة لتخفيف احتمالات خطر فقدانها ، وعلى المستورد ان يقدم هذه البوليصة الى وكيل شركة البواخر او الى سلطات المرفأ قبل ان يتمكن من تسلم البضاعة . ولذلك فان بوليصة الشحن هي الاثبات الرسمي بملكية البضاعة . وهي تبرهن ان للمستورد الحق في ان يتسلم البضاعة . اما النسخ الاخرى من بوليصة الشحن فتذهب الى شركتي النقل والتصدير لسجلاتهم . وهي نسخ ليست صالحة للتناول ولا تعطي حق امتلاك البضاعة .

وشروط الاعتماد المالي لشركات التصدير ترتب عادة فـي

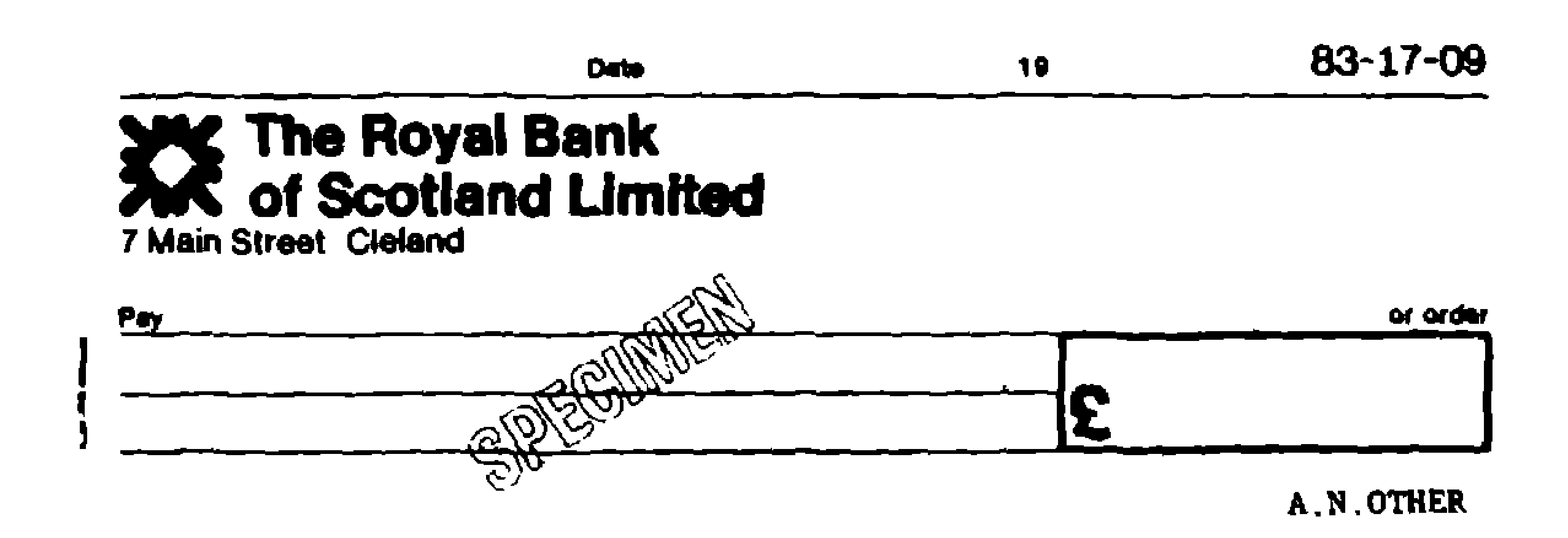
صورة شيـك

an *Open Account*, which is payable every month or every quarter[1]. This will previously have been arranged between the two firms concerned, and the arrangement will involve the same type of guarantees of financial reliability as are required in home trade. Firms abroad will pay in sterling by a *Bank Draft* (this is a kind of cheque which is drawn[2] by one bank on another). Or a firm may ask for *cash with Order* (C.W.O.). *Cash on Delivery* (C.O.D.), which is commonly used in home trade, is much more difficult, and therefore seldom used, in foreign trade, because of problems with different currencies.

Methods of Payment in Foreign Trade

The banks have set up an organization to settle indebtedness[3] in international trade, in which the ordinary methods of payment within one's own country by cheque or cash do not apply. *Traveller's cheques* and *Letters of Credit* replace coins and bank notes, and *Bank Transfers* – instructions by a firm to its bank to pay a sum of money – replace the ordinary cheque in foreign trade.

The most important and frequently used method of payment in international trade is the *Bill of Exchange* (B/E). This is an order in writing, requiring the person to whom it is addressed to pay a sum of money. He agrees to do this by accepting it; to do this he signs his name



A Bank Draft

[1]*quarter*: three months (one quarter of a year)
[2]*drawn*: written out (one bank writes out an order for another bank to pay money)
[3]*indebtedness*: total amount of money which is owed to somebody

حساب مفتوح يدفع كل شهر او كل ثلاثة اشهر . وهذه امـــور ترتب مسبقا بين المؤسستين المعنيتين والترتيبات تتناول الضمانات ذاتها حول الموثوقية المالية كما هي متطلبة في التجارة الداخلية . وتدفع المؤسسات في الخارج بالعملة الاسترلينية عن طريق شك سحب مصرفي (وهو نوع من الشيكات يسحب فيه بنك اموالا على بنك اخر) . وقد تطلب المؤسسة نقدا مع الطلب او نقــدا عند التسليم وهذا ما يجري استعماله في التجارة الداخلية وهـــي طريقة اصعب من الطرق الاخرى وقلما تستعمل في التجارة الخارجية بسبب المشاكل في العملات المختلفة .

طرق الدفع في التجارة الخارجية

اقامت المصارف تنظيما لدفع الديون في التجارة الدولية لا تطبق فيها الطرق العادية للدفع في البلد الواحد عن طريق الشيكات او الدفع النقدي . فهناك شيكات المسافرين (ترافلرز شيك) او كتب الاعتماد وهي تحل مكان النقود والاوراق المالية . فالتحويل المصرفي ـــ اعطاء التعليمات من قبل مؤسسة الى مصرفها بأن يدفع مبلغا من المال ـــ يقوم مقام الشيكات العادية في التجارة الخارجية.

واهم طريقة للدفع تستعمل اكثر من سواها في التجـــارة الدولية هي بوليصة التحويل ـــ كمبيالة ـــ . وهي امر مكتوب يطلب من الشخص الموجه اليه ان يدفع مبلغا من المال ، فيقبل ان

صورة شيك بسحب مصرفي

across the front of the Bill. A cheque, in fact, is a Bill of Exchange drawn on a bank and payable on demand (see chapter 8).

Bills of Exchange may be *discounted*[1] (sold to a bank or to a discount house for cash) or *endorsed*[2] (the holder signs the Bill on the back) and so transfers the right to be paid to a new *payee*[3] who lets the holder have the cash at the time of the transfer and collects the money from the acceptor at a later date. In this way the seller can get his money before the customer has undertaken to pay it.

A Bill of Exchange may be made payable *at sight* (on the day on which it is presented[4]) or at a given period, usually 30, 60 or 90 days, *after sight* (30d/s, 60d/s, 90d/s). Foreign bills are drawn in sets of three, so that even if one or two should miscarry[5] at least one is bound to reach the customer. Each copy contains a sentence which makes sure that only the first to be presented is paid. The customer accepts the Bill when it reaches him, and when he does this the other copies are automatically cancelled. After it has been accepted, the Bill is returned to its drawer.

Unfortunately Bills are sometimes *dishonoured* (the person or firm on whom it is drawn does not accept it or having accepted it does not, in fact, pay). If the B/E is not honoured, the seller will write and ask his bank to present the Bill again, and he will write to the customer to ask for payment. If the customer refuses, the seller instructs his bank to *protest* the Bill for non-acceptance or non-payment. After this has been done, the seller can take legal action.

A firm might write to its Bank Manager in these words:

Dear Sir,

Messrs Smith and Jones have dishonoured the Bill of Exchange drawn on them for £450.80, due at 60 d/s, on 20th July, 1974.
I should be grateful if you would again present this Bill for acceptance.

Yours faithfully,

H. Schmidt,
Manager

[1] *discounted*: note the difference in meaning when this word is used in connection with Bills of Exchange
[2] *endorsed*: this process means that the holder of a Bill (or a cheque) transfers his rights in it to another firm (or person) by writing on the back "Pay . . . or order" and signing it. Some bank drafts marked *Account of payee only* cannot be endorsed
[3] *payee*: the person who is paid
[4] *presented*: given to someone
[5] *miscarry*: go astray, get lost

يفعل ذلك بمجرد قبوله الامر . وللقيام بذلك يوقع اسمه على متن البوليصة . والواقع ان هذا التحويل ما هو الا شيك مسحوب على بنك قابل للدفع عند الطلب (راجع الفصل ـ ٨) .

بوليصة التحويل ـ الكمبيالة ـ هذه قد تكون قابلة للخصم اي للقبض من المصرف او من مكاتب الصيرفة او قابلة للتحويل (حامل التحويل يوقع الظاهر)وبذلك يحول حقه (يجيره) للدفع الى شخص جديد وهذا الشخص يدفع بدوره المال نقدا الى الموقع ومن ثم يحصل على ماله في وقت لاحق من البنك الذي قبل الامر بالدفع في بادىء الامر . وبهذه الطريقة يستطيع البائع ان يحصل على ماله قبل ان يقوم الزبون بدفعه .

ويمكن ان تكون هذه الحوالة ـ الكمبيالة ـ قابلة للدفع عند الاطلاع (في اليوم الذي تقدم فيه) او ان تعطى فترة للدفع وغالبا ما تكون ٣٠ أو ٦٠ أو ٩٠ يوما بعد الاطلاع عليها . الحوالات

الكمبيالات الخارجية تعطى في ثلاث نسخ فاذا فقدت نسخة او اثنتان تبقى واحدة على الاقل لتصل الى الزبون ، كل نسخة من هذه النسخ تتضمن جملة ان النسخة الاولى وحدها فقط تقدم ويدفع عنها . ويقبل الزبون الحوالة حين تصل اليه وحين يفعل ذلك تلغى النسختان الاخريان تلقائيا . وبعد قبولها تعاد الحوالة الى ساحبها .

ومن سوء الحظ أن هذه الحوالات (الكمبيالات) قد لا تدفع او تقبل (الشخص او المؤسسة التي جرى السحب عليه او عليها لا يقبلها او انه قبلها ولا يدفعها) . فاذا لم تقبل فان البائع يكتب الى زبونه طالبا منه الدفع . واذا رفض الزبون فان البائع يبلغ مصرفه للقيام باجراءات البروتيستو لعدم قبوله الحوالة او دفع قيمتها . وبعد هذا الاجراء يستطيع البائع ان يأخذ الاجرأءات القانونية لدى المحاكم .

وقد تكتب المؤسسة الى مصرفها رسالة في هذا المعنى : ـ

سيدي العزيز

السادة سميث وجونز لم يدفعوا الكمبيالة المسحوبة عليهم بقيمة ٤٥٠ر٨٠ جنيها استرلينيا المستحقة في ٦٠ يوما في ٢٠ يوليو ١٩٧٤ . اكون شاكرا لو تكرمتم بتقديم هذه الكمبيالة للقبول .

لكم باخلاص

هـ. شميدت

المدير

At the same time they would write to the customer:

Dear Sir,
I regret to find that you have dishonoured the Bill of Exchange drawn upon you for £450.80 at 60 d/s on 20th July 1974. I must ask you to accept this Bill when it is again presented to you so that I am not forced to take further action.

Yours faithfully,

H. Schmidt
Manager

However, it is very difficult to take legal action against a firm in another country, and firms will try and avoid the possibility of this action becoming necessary. One way of doing this is to ask the customer for a *Letter of Credit* (L/C). If this is to be used in London, it arranges for the London branch of the customer's bank to hold a sum of money, which can be used to pay an invoice or on which cheques can be drawn. An *irrevocable* Letter of Credit is one which cannot be cancelled. The bank will confirm this arrangement to the seller, who then knows that he can be paid (and in the case of an irrevocable L/C that the payment cannot later be withheld). Very often this will be done with the condition that the documents will be handed to the customer when the invoice is paid. This *Documentary Letter of Credit* is similar to a Documentary Bill of Exchange.

One of the most valuable uses of a Bill of Exchange is as a guarantee that the seller will receive payment. A *Documentary Bill of Exchange* is one which is given to the bank. It has the shipping documents (the Bill of Lading, which gives the title to the goods, the Insurance Policy, and the Invoice) attached to it. The bank will keep these and hand them over when payment is received (when they are known as *Documents* held *against Payment*, or D/P), or when the Bill of Exchange is accepted (when they are known as *Documents* held *against Acceptance* or D/A). This protects the customer as well as the seller, as the bank is instructed not to present the bill (for payment) before the goods actually arrive.

This documentary B/E does, however, have the disadvantage that the seller must wait, after he has sent the goods, for his money. The banks have made arrangements by which the seller can get the money advanced from his own bank. He does this by signing a *Letter of*

وفي الوقت ذاته تكتب المؤسسة الى الزبون قائلة : ـ
سيدي العزيز
يؤسفني ان اعلم انكم لم تدفعوا الكمبيالة المسحوبة عليكم بمبلغ ٤٥٠٫٨٠ جنيها استرلينيا المستحقة بعد ٦٠ يوما من ٢٠ يوليو ١٩٧٤ . اطلب اليكم قبول الكمبيالة حين تعرض عليكم مرة ثانية كي لا اضطر الى اتخاذ اجراءات اخرى .

لكم باخلاص
هـ. شميدت
المدير

ولكن من الصعب جدا اتخاذ الاجراءات القانونية ضد مؤسسة في بلد اخر وتحاول المؤسسات تفادي هذه الاجراءات . فتتخذ طريقة اخرى هي ان تطلب من الزبون فتح كتاب اعتماد . واذا كانت هذه الطريقة ستستعمل في لندن فانها ترتب ان يحتفظ فرع لندن لبنك الزبون بمبلغ من المال يستعمل لدفع قيمة الفاتورة او لسحب شيكات عليه . كتاب الاعتماد الذي لا يلغى لا يمكن ان يسحب ويغير ويثبت البنك هذا التدبير الى البائع الذي يعرف عندئذ انه سيقبض (وفي حالة كتاب الاعتماد الذي لا يلغى لا يمكن توقيف الدفع في وقت لاحق) . وغالبا ما يتم ذلك بشروط تقضي بأن تقدم الوثائق البوالص الى الزبون عند دفع الفاتورة .

وكتاب الاعتماد الوثائقي يشابه في محتوياته بوليصة التحويل الوثائقية .

ان اهم استعمالات بوليصة التحويل هي انها كفالة بان البائع سيتسلم ماله . وبوليصة التحويل الوثائقية هي الوثائق التي تعطى الى البنك . وتتضمن وثائق الشحن (بوليصة الشحن التي تعطي الحق باستلام البضاعة ، وبوليصة التأمين والفاتورة) مرفقة بها ، ويحتفظ البنك بهذه الوثائق ويسلمها عند دفع المال (حين يحتفظ بهذه الوثائق للتسليم ضد الدفع) او عند قبول بوليصة التحويل (حين يحتفظ بهذه الوثائق للتسليم ضد الدفع) .

وهذه الطرق تحمي الزبون كما تحمي البائع وذلك لان البنك مبلغ بالا يقدم البوالص (للدفع) قبل ان تصل البضائع فعلا الى المرفأ .

ولكن بوليصة التحويل لها سيئة هي ان على البائع ان ينتظر بعد ارسال بضائعه لتسلم ماله ، وقد اقامت المصارف تدبيرات يستطيع فيها البائع ان يحصل على سلفة من المال من مصرفه . وهو يفعل ذلك بتوقيعه على كتاب

Hypothecation and giving his bank the shipping documents. This letter gives the bank the right to sell the goods if the Bill of Exchange is not accepted or is dishonoured. In this way, the seller gets his money and the Bank is safeguarded against any risk.

Let us now list the events which occur in a straightforward foreign transaction.

1 A firm receives an order from a foreign customer.
2 The firm acknowledges the order, sending a pro-forma invoice if required.
3 The goods are packed and sent to a shipping agent, who is also sent an advice note.
4 The shipping agent confirms that the goods have been loaded, and sends a Bill of Lading, a statement of their charges, and sometimes a freight note.
5 The firm sends the shipping agents a cheque and receives a receipt.
6 The firm now makes out an invoice, which may require a certificate of origin (usually printed on the back of the invoice) or a consular invoice.
7 The firm sends one copy of this to a customer, with a letter stating that the documents are at the bank and will be released when the customer accepts the Bill.
8 The Bill of Lading, invoice, and insurance policy are sent to the bank, sometimes with a letter of hypothecation.
9 The seller sends the Bill of Exchange to the customer for acceptance.
10 The customer accepts the Bill and returns it to the seller.

Agencies

Many English firms appoint agents in foreign countries. An *Agent,* or a firm of agents, performs special services for a number of firms. They usually specialize in one type of business. For instance, shipping agents will arrange for all sorts of goods to be transported from the factory to the ship and, eventually to a foreign port or a foreign customer. But the most important service performed by an agent in foreign countries will be concerned with putting goods into the hands of retailers. He may spend most of his time getting people to become customers of the firms he represents. Because he keeps in close touch with the market[1] in his own country, he is often able to suggest potential[2] customers to an English firm. He is paid either by receiving

[1]*market*: buyers of goods
[2]*potential*: possible (customers) in the future; possibilities (used as a noun)

رهن يعطي مصرفه ازاءه وثائق الشحن . وهذا الكتاب يعطي البنك الحق في بيع البضائع اذا لم تقبل بوليصة التحويل وتدفع . وفي هذه الحالة يستعيد البائع ماله ويأخذ البنك جانب السلامة ضد اية مخاطرة .

دعنا ندون الاحداث التي تجري في صفقة خارجية مستقيمة .

١ ــ تتلقى المؤسسة طلبا من زبون اجنبي .

٢ ــ تعترف المؤسسة بالطلب وترسل فاتورة صورية (بروفورما) اذا كانت مطلوبة .

٣ ــ ترزم البضاعة وترسل الى وكيل الشحن الذي يرسل اليه اشعار بذلك .

٤ ــ يثبت وكيل الشحن بأن البضاعة قد شحنت ويرسل بوليصة الشحن وبيانا بالنفقات واحيانا اشعارا برسم الشحن .

٥ ــ ترسل المؤسسة الى وكيل الشحن شيكا وتتلقى وصلا .

٦ ــ تصدر المؤسسة الان فاتورة قد تتطلب شهادة مصدر (وغالبا ما تدفع على ظاهر الفاتورة) او فاتورة قنصلية .

٧ ــ ترسل المؤسسة نسخة من هذه الى الزبون مع كتاب يذكر ان الوثائق في المصرف ويفرج عنها حين يقبل الزبون بوليصة التحويل .

٩ ــ يرسل البائع بوليصة التحويل الى الزبون لقبولها .

١٠ ــ يقبل الزبون التحويل ويعيدها الى البائع .

وكلاء

يعين العديد من المؤسسات الانكليزية وكلاء لهم في البلدان الاجنبية . ويقوم الوكيل او مؤسسة الوكلاء بتأدية خدمات لعدد من المؤسسات . وهؤلاء الوكلاء يتخصصون عادة بنوع واحد من العمل . مثلا وكلاء البواخر يرتبون الامور لكل انواع البضائع بأن تنقل من المصنع الى السفينة وطبعا الى مرفأ اجنبي او زبون اجنبي . ولكن اهم خدمة يقدمها وكيل في بلد اجنبي تتعلق بوضع السلع في ايدي بائعي المفرق . وقد يمضي الوكيل معظم وقته لكي يصبح الناس زبائن للمؤسسات التي يمثلها . ولانه على اتصال وثيق بالسوق في بلاده غالبا ما يستطيع ان يعرف الزبائن الكبار بمؤسسة انكليزية .

ويدفع له اما بتلقي عمولة (قومسيون) على سعر البضاعة

a commission[1] on the price of the goods which are sold through his efforts or by receiving a fixed fee[2]. Working through an agent may offer great advantages to an English firm, and may be much more satisfactory than sending a member of its own staff to another country; the man on the spot will have detailed knowledge of his own area and since if he works on commission he only gets paid if he is successful, a great deal of money can be saved. An agent will usually specialize in one particular kind of trade, so that one man may specialize in selling books, another in selling agricultural machinery, and so on.

Once a firm has found somebody suitable to act as an agent, it may write and offer him the commission.

WALKRITE SHOES LTD
BATH.

15th March 197–

International Representatives,
Athens,
Greece.

Dear Sirs,

Our sales to Greece and the Near East have increased so much in the last six months that we feel we should appoint an agent in this area. We feel that there is a very large potential market for the hand-made shoes, both men's and ladies', which we make.

We are writing to offer you the Sole Agency for our shoes in Greece and the Near East.

We would be prepared to pay £750 towards the cost of an initial[3] advertising campaign, and would pay you 15% of the invoice value of orders taken by you, payable quarterly by Bankers' Draft.

We hope you agree about the sales potential of our product, and shall look forward to hearing from you. An early reply would be appreciated, as we are anxious to get these shoes into the shops in this area and would like to approach another agent if you are not interested.

Yours faithfully,

M. Jones
Export Sales Manager

[1]*commission:* percentage paid to somebody, usually for performing a service
[2]*fixed fee:* sum of money which does not alter
[3]*initial:* at the beginning

التي تباع عن طريق جهوده او بتلقي اجر محدد . والعمل عن طريق وكيل يقدم حسنات كبيرة للمؤسسة الانكليزية . وقد تكون اسهل اليهم من ارسال احد موظفي الشركة الى بلد اخر . فالرجل المحلي الذي يراقب محليا سيكون له معرفة مفصلة عن منطقته وبما انه يعمل على العمولة فانه لا يتلقى اموالا الا اذا نجح وبذلك يمكن توفير كمية كبيرة من المال . وقد يتخصص الوكيل في نوع معين في التجارة بحيث ان رجلا واحدا قد يتخصص في بيع الكتب مثلا بينما يهتم اخر ببيع آلات زراعية وهكذا دواليك .

واذا ما وجدت مؤسسة شخصا ما مناسبا ليعمل كوكيل لها فانها قد تكتب اليه وتعرض عليه عمولة .

واكرايت شوز ليمتد
بــاث
١٥ مارس — ١٩٧
مؤسسة الممثلين الدوليين
اثينــا
اليونـــان
سادتي الاعــزاء
تزايدت مبيعاتنا في اليونان والشرق الاوسط كثيراً في الاشهر الستة الاخيرة الى درجة بتنا معها نعتقد ان علينا ان نعين وكيلا في هذه المنطقة . ونعتقد ان ثمة سوقا كبيرة جدا للاحذية المصنوعة باليد التي ننتجها لكل من الرجال والنساء على حد سواء .

نكتب اليكم لنعرض عليكم ان تكونوا وكلاءنا الوحيدين لمنتجاتنا من الاحذيه في اليونان والشرق الاوسط . ونحن مستعدون لدفع ٧٥٠ جنيها استرلينيا لتغطية نفقات حملة اعلانية بادئة وسندفع ١٥ بالمائة من قيمة الفاتورة على الطلبات التي تأخذونها تدفع اليكم كل ثلاثة أشهر بشيك مصرفي .

نأمل ان تقتنعوا بقوة مبيعات منتجاتنا ونتطلع لسماع أخباركم . اننا نرغب في تلقي جواب مبكر منكم اذ اننا نتوق لان تكون هذه الاحذية في متاجر هذه المنطقة ونود ان نتقدم من وكيل اخر اذا كنتم لا ترغبون في عرضنا .

لكم باخلاص
م. جونز
مدير مبيعات التصدير

Or an agent may write to offer his services. He will follow the general principles discussed in Chapter 2, in the section on Offers.

14th May, 197–

Dear Sirs,

We have observed the steady increase in the demand for your Walkrite hand-made shoes in Greece, and would like to suggest that a very large market exists, not only in Greece but also in the whole of the Near East.

We have wide contacts in this area, and already represent several well-known English firms. But none of them have tried to enter the quality market which obviously exists for hand-made shoes, and we should very much like to add this type of product to our lines.

We should like to suggest that we handle a sole agency for you in this area. We are quite certain that you would find a spectacular increase in sales as a result of this. We should prefer to work on a commission, but could handle your shoes on a consignment[1] basis if you prefer. If we are right in our assessment[2] of the market, perhaps this could be changed to a commission basis in the future.

We shall look forward to hearing from you,

Yours faithfully,

N. Efstatides
Import Manager

Once the arrangements have been fixed, the English firm or the agent will usually write a letter confirming the details.

Dear Mr Efstatides,

Before drawing up a contract confirming your appointment as our agent, we should like to re-state the main points agreed between us:

1 You will operate as our sole agents in Greece and the Near East

[1]*consignment*: shipment. If an agent handles a product on a consignment basis, it means that a firm supplies him with a collection of its products with which he can test the market. He holds stocks which are recorded but not invoiced by the supplier, and he will pay against his actual sales at agreed intervals – perhaps monthly or quarterly

[2]*assessment*: judgement

وقد يكتب احد الوكلاء عارضا خدماته . وهو سيتبع المبادىء العامة التي بحثت في الفصل الثاني في قسم العروض .

١٤ مايو — ١٩٧

سادتي الاعــزاء ،

لاحظنا في اليونان التزايد المطرد في الطلب على احذية وكرايت التي تصنعونها باليد . ونود ان نذكر ان سوقا كبيرة جدا تقــوم لها ليس فقط في اليونان ولكن في كل الشرق الاوسط ايضا .

اتصلاتنا واسعة جدا في هذه المنطقة ونحن نمثل عـــدة مؤسسات انكليزية مشهورة . ولكن احدا منها لم يحاول ان يدخل سوق النوعية التي تبرز امام الاحذية المصنوعة باليد ونود في توق كبير ان نضيف هذا النوع الى اصنافنا .

ونود ان نعتزم بأن نكون الوكلاء الوحيدين لكم في هذه المنطقة. ونحن متأكدون تماما من انكم ستجدون تزايداً مذهلاً في المبيعـــات نتيجة لذلك . ونحن نفضل أن نعمل على اساس العمولة . ولكن يمكننا الاهتمام بتجارة احذيتكم على اساس الارسالية اذا كنتــم تفضلون . فاذا كنا محقين في تقديراتنا للسوق فلربما نستطيع ان نحول تعاملنا في المستقبل الى اساس العمولة .

نترقب سماع اخباركم

لكم باخلاص

ان — افستاتيدس

مدير الاستيراد

واذا ما تحددت التدابير فان المؤسسة الانكليزية او الوكيل يكتب عادة رسالة يثبت التفاصيل .

السيد افستاتيدس

قبل توقيع عقد يثبت تعيينكم وكيلا لنا نود ان نعيد ذكر النقاط الرئيسية التي تم عليها الاتفاق فيما بيننا : —

١ — تعملون كوكيلنا الوحيد في اليونان والشرق الاوسط(ايران

(Persia, Turkey, Lebanon, Jordan, Syria, Egypt, Saudi Arabia).

2 You will receive a commission of 15% on all sales of our shoes in this area.
3 You will not handle any other shoes of this quality in this area.
4 You will be paid quarterly by Bankers' Draft and you will submit your account to us two weeks in advance of the payment date.
5 You will undertake to maintain enough stock[1] at the agreed reduced storage rates to ensure immediate delivery in your area.
6 You will send us proposals for an initial sales campaign, to which we agreed to contribute £750.
7 This agreement will be reviewed in three years, and every year after that.

We hope that these proposals are satisfactory and look forward to receiving your comments. We can then draw up a draft agreement.

Yours sincerely,

M. Jones
Export Sales Manager

Exercises

1 Explain why changes in foreign trade are so frequent. Give an example of one change which has recently taken place in your own country, and explain why you think it has happened.
2 Consular Invoices and Certificates of Origin are both used to assess import duty. How do you think they can be used for this purpose?
3 Explain the following and describe the part each may play in a transaction in foreign trade.

a) f.o.b.
b) Pro Forma Invoice
c) c.i.f.
d) D/A
e) D/P
f) B/E
g) B/L
h) L/C
i) 60 d/s
j) Letter of Hypothecation

4 How is a Bill of Exchange accepted? Explain what happens if a Bill is not

[1] *stock*: supply (of goods)

تركيا ، لبنـــان ، الاردن ، سوريـــا ، مصر والمملكـــة العربيـــة السـعودية) .

٢ ــ تتلقون عمولة قدرها ١٥٪ على كل مبيعات احذيتنا في هذه المنطقـــة .

٣ ــ لن تتولوا بيع احذية اخرى من هذه النوعية في هذه المنطقـــة .

٤ ــ يدفع لكم كل ثلاثة اشهر شيك مصرفي وتقدمـــون حسابكم الينا قبل اسبوعين من تاريخ الدفع .

٥ ــ تتعهدون بالاحتفاظ بخزن كاف من الاحذية بأسعار خزن مخفضة لتحقيق التسليم المباشر في منطقتكم .

٦ ــ ترسلون الينا مقترحات لحملة مبيعات بادئة وافقنا ان نسهم فيها بمبلغ ٧٥٠ جنيها استرلينيا .

٧ ــ يراجع هذا الاتفاق كل ثلاث سنوات وفي كل سنة بعد ذلـــك .

نأمل ان تكون هذه المقترحات مرضية ونترقب استلام تعليقاتكم عليها . وعندئذ نكتب مسودة الاتفاق .

لكم باخـــلاص
ام. جونس
مدير مبيعات التصدير

تماريـــن

١ ــ أوضح لماذا التغييرات في التجارة الخارجية مألوفـــة ومتكررة الحدوث . اعط مثلا عن تغيير جرى حديثا في بلدك واوضح لماذا تعتقد انه حدث .

٢ ــ الفواتير القنصلية وشهادات المصدر تستعمل لتحمـــي رسوم الاستيراد . كيف تعتقد انها يمكن ان تستعمل لهذا الغرض ؟

٣ ــ اوضح ما يلي وصف الدور الذي قد يلعبه كل منهـــا في المعاملات التجارية الخارجية .

أ ــ فـــوب
ب ــ الفاتورة الصورية (بروفورما) .
ج ــ سيُف .
د ــ وثائق ضد القبول (راجع صفحة ٧٤) .
هـ ــ وثائق ضد الدفع (راجع صفحة ٧٤) .
و ــ بوليصة التحويل (الكمبيالة) .
(راجع صفحة ٧٤)
ز ــ بوليصة الشحـــن .
حـ ــ كتاب الاعتماد
ط ــ ٦٠ يوما (راجع صفحة ٧٣) .
ي ــ كتاب رهن (راجع صفحة ٧٤) .

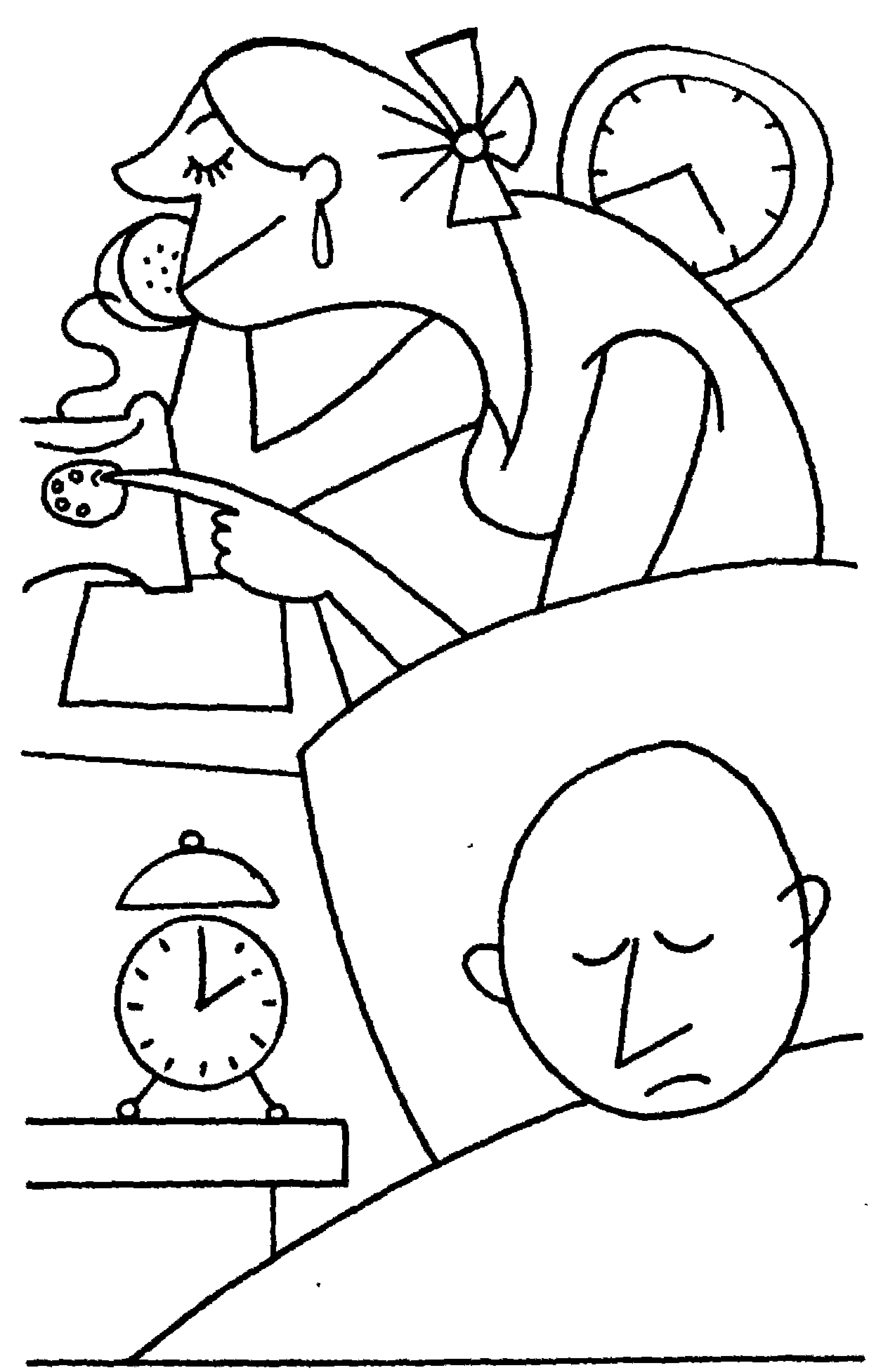
٤ ــ كيف تقبل بوليصة التحويل ؟ اوضح ماذا يحدث اذا

accepted.

5 What is the relation of documentary Bills of Exchange and Documentary Letters of Credit to ordinary Bills of Exchange and Letters of Credit? Why are they used?

لم يقبل التحويـــل .

ه ــ ما هي العلاقة بين بوليصة التحويل الوثائقية وكتاب الاعتماد الوثائقي وبين بوليصة التحويل العادية وكتاب الاعتماد العادي . ولماذا تستعمل ؟



The person you wish to speak to would not be pleased if he was woken at 2 a.m.

٨ في انكلتـــرا

الشـخص الذي ترغب أن تتحدث اليه لن يكون مرتاحا ان ايقظته في السـاعة الثانية صباحا .

Telephone Services

You can dial most towns direct. The local Code book will give you the code for the town; if you have any difficulty you can dial the operator (usually by dialling 100). The operators are usually helpful and co-operative. Make sure you ask for the correct number.

If you are making a long distance call it is often better to put in a *Personal Call*, for which there is a small charge. You give the operator the name of the person to whom you wish to speak and your actual call is not timed until you are speaking to the person you have named. If you ask to speak to Mr R. C. Rogers at 01 987 1563, the operator will tell you when you are connected to him, and only then begin timing the call. When answering a telephone call always give your number and/or the firm's name, for example, "Oxbridge 70635, Day and Company".

If you have made a previous arrangement to telephone someone and you have to telephone from a public call box, you can ask for a *Reverse Charge Call*; this means that the person or firm receiving the call pays for it. In this way you do not have to keep putting money into the telephone box. Calls are charged according to the distance between you and the person you speak to and according to the length of conversation, so remember that a pleasant friendly chat will cost you money. If you are conducting a business deal it is well worth your while to make a list of the points you wish to make, to make sure you do not leave anything out. If you have to make a call from a public telephone kiosk and do not have much change you can ask the person to whom you are speaking to call you, by giving the telephone number shown on the telephone. He will then pay for the call. Before you accept such a request make sure of the identity of the caller who may have got the wrong number and involve you in unnecessary expense.

If you wish to telephone to a country outside England, look in the Code Book to see if you can dial it direct. If not, ask the operator for either *Continental Service* or *International Service* (if the country is outside Europe). The operator will ask for the country you wish to contact and put you through to the appropriate switchboard. Usually the operator will ask you for your number and then say "Replace the receiver and I will call you back." The operator can tell you the difference in time between the country from which you are ringing and the country you are calling. The person you wish to speak to would not be pleased if he was woken at 2 a.m.!

The increasing use of the telephone for overseas calls has meant that

الخدمات الهاتفية

يمكنك ان تدير قرص الهاتف للاتصال المباشر مع معظم المدن . دليل الهاتف المحلي يعطيك الرقم الاستهلالي للمدينة التي تريد التحدث اليها واذا وجدت اية صعوبة يمكنك أن تدير القرص الى موظفة الهاتف (عادة الرقم ١٠٠) لتستعلم ، موظفات الهاتف يساعدنك عادة ويتعاون معك .

تأكد من انك تطلب الرقم الصحيح فاذا كنت تجري مكالمة مع مكان بعيد (خارج مدينتك) فمن الافضل ان تسجل مخابرة شخصية تدفع عليها قليلاً من المال ، تعطي موظفة الهاتف اسم الشخص الذي تريد التحدث معه ولا يجري توقيت المخابرة الفعلية الا حين تتحدث الى الشخص الذي اعطيت اسمه . فاذا كنت ترغب في التحدث الى السيد ار. سي. روجرز على الرقم ١٥٦٣ ٩٨٧ ١ . فان موظفة الهاتف ستخبرك حين تصلك به وعندها يبدأ توقيت المخابرة عليك . وحين تجيب على المخابرة الهاتفية اعط دائما رقمك و / او اسم مؤسستك مثلا : ـ « او كسبريدج ٧٠٦٣٥ داي اند كومباني » .

واذا كنت قد اقمت ترتيبات مسبقة لتتصل تلفونيا مع شخص ما وعليك أن تتلفن من غرفة تلفون عمومية يمكنك ان تطلب «مخابرة تقيد على الشخص الذي تطلبه » ، وهذه تعني ان الشخص (او المؤسسة) الذي يتلقى المخابرة يدفع اجرتها . وفي هذه الحالة لا يفرض بك ان تستمر في دفع المال في صندوق التلفون كلما قمت بمخابرة . تقيد المخابرات بالنسبة الى المسافة بينك وبين الشخص الذي تتحدث اليه وبالنسبة الى طول المكالمة (بالدقائق) ولذلك تذكر ان المحادثة الودية الممتعة ستكلفك غاليا . واذا كنت تقوم بصفقة عمل فمن الافضل لك ان تكتب قائمة بالنقاط التي تريد ان تثيرها وذلك لتكون متأكدا من انك لن تترك اي شيء دون ان تاتي على ذكره في المحادثة . واذا كان عليك ان تجري المخابرة من حجرة تلفون عامة (كشك) وليس لديك مال كاف فانك تستطيع ان تطلب من الشخص الذي تتحدث اليه ان يطلبك الى حجرة التلفون بمجرد ان تعطيه رقم التلفون الموجود على الة الهاتف .. وعندها هو يدفع عن المخابرة . وقبل ان تقبل هذا الطلب تأكد من هوية من يتحدث اليك فربما كان الرقم خطأ ووورطك في نفقات انت في غنى عنها .

اذا اردت ان تتلفن الى بلد خارج انكلترا فانظر الى رقم البلد في الدليل لترى ما اذا كان بالامكان ان تتلفن مباشرة . اذا كان الأمر نفيا اطلب من عاملة الهاتف ان توصلك بمصلحة القارة الهاتفية (للاتصال بأوروبا) أو بالمصلحة الدولية الهاتفية (للاتصال بخارج اوروبا) . وستسالك موظفة الهاتف عن البلد الذي تريد الاتصال به وتصلك باللوحة الخاصة . وعادة تسالك الموظفة عن رقمك ثم تقول « ضع السماعة مكانها وساتصل بك فيما بعد » . وتستطيع هذه الموظفة ان تعلمك عن فارق الوقت بين البلد الذي تطلب منه والبلد الذي ترغب الاتصال به ، فالشخص الذي تريد ان تتحدث اليه لن يكون سعيدا اذا ايقظته من نومه في الساعة الثانية بعد منتصف الليل .

ان تزايد استعمال الهاتف للمخابرات ما وراء البحار اظهر

there is sometimes a delay in getting through, and therefore, it is better if you can "book" a call, that is, ring the operator and ask for a call to Rome 091 45 67 at 8.00 p.m. or 20.00 hours, when you will be ready to make the call. You can arrange for the person you are calling to be available at that hour.

Firms or businesses who transact a large amount of business may have several lines, and many extensions. Make sure you have the number of the extension you need when you make the call if you can. (This may be on the firm's letterhead.) If you ask for Mr Smith in a firm employing 500 people, it may be very difficult to trace him.

If you are likely to have to make a number of business telephone calls from various parts of the country, you can obtain a Credit Card which means that your firm will pay for the call.

There are automatic answering devices which have a tape on which is recorded a message. When you telephone you might hear a voice saying "Mr Jones is not in his office at present, but if you will leave a message he will deal with it on his return. Please commence your message now." You can either leave a message or say "Please telephone Mr Brown at 96359," and your message will then be recorded for Mr Jones to hear when he returns.

When telephoning, always speak more slowly than you normally do, but not so slowly as to make the person you are talking to become impatient. If you speak too quickly he may not understand you.

Telegrams and Cables

If you wish to send a telegram or cable and are using a Post Office form, the name and address of the person to whom you are sending the telegram and message must be written in block capitals.

ان هناك تأخيرا لاتمام الاتصال . ولذلك من المفضل ان تسجل مخابرة اي اطلب موظفة الهاتف واسألها ان تسجل مخابرة الى روما ٩١٤٥٦٧ . في الساعة الثامنة مساء او الساعة ٢٠.٠٠ حين تكون مستعداً للقيام بالمخابرة . وبذلك ايضا تستطيع ان تتدبر الامر بأن يكون الشخص الذي تريد الاتصال به موجوداً هناك في تلك الساعة .

ان المؤسسات او مراكز الاعمال التي تقوم بأعمال كثيرة قد يكون لديها عدة خطوط هاتفية وعدة تلفونات امتدادية ، فتأكد اذا قدرت من رقم الامتداد الذي قد تحتاج اليه (وقد يكون الرقم في ترويسة رسالة المؤسسة التي تتحدث اليها) . فانك اذا طلبت السيد سميث في مؤسسة يعمل فيها ٥٠٠ شخص فمن الصعب العثور عليه بسرعة دون رقم امتداد هاتفه .

اذا كان من المحتمل ان تجري عددا من مخابرات العمل من عدة انحاء من البلاد فعليك ان تحصل على بطاقة قروض وهي تعني ان مؤسستك ستدفع عن هذه المخابرات .

وهناك اجهزة تلفون تجيب تلقائيا مزودة بشريط تسجيل عليها رسالة مسجلة ، فان انت طلبت الرقم سمعت صوتا يقول لك : « السيد جونز ليس في مكتبه في الوقت الحاضر . ولكن اذا تركت له رسالة فانه سيتناولها لدى عودته . الرجاء ان تبدأ رسالتك الان » . وبامكانك انت اما ان تترك رسالة شفهية او ان تقول « الرجاء ان تتلفن الى السيد براون على الرقم ٩٦٣٥٩ » وعندها ستسجل رسالتك للسيد جونز ليستمع اليها لدى عودته .

وحين تتصل تلفونيا تحدث ببطء اكثر من تحدثك عادة . ولكن ليس ببطء شديد بحيث تجعل المستمع اليك متضجرا . واذا تحدثت بسرعة فانه قد لا يفهمك .

تلغرافات

اذا اردت ان ترسل تلغرافا او برقية وكنت تستعمل استمارة مكتب البريد فان اسم وعنوان الشخص الذي ترسل اليه البرقية ومحتواها يجب ان يكتب بأحرف كبيرة — (بالاحرف اللاتينية) :

PORTERI. VIA FAVIA 7. MILAN. ITALY
ARRIVING MONDAY 12 AUGUST FOR WEEK.
PLEASE BOOK ACCOMMODATION
JOHN SMITH. PORTMANS.

Not

Porteri, Via Favia 7, Milan, Italy,
Arriving Monday 12 August for week. Please book
accommodation
John Smith, Portmans.

Some people's handwriting is difficult to read and block capitals should lead to fewer mistakes.

When sending a telegram, keep it as short as you can, since each word costs money, but do not shorten it so much that your meaning is not clear.
For instance, "CANNOT COME MONDAY WRITE"
should read "CANNOT COME MONDAY. WILL WRITE." To be absolutely clear, it could read "CANNOT COME MONDAY STOP WILL WRITE".

From the United Kingdom telegrams can be sent at *urgent* or *ordinary* rates and the operator will ask you which you require. It will depend on the urgency of the message as to which rate you pay.

If you are dictating a telegram always make sure that the operator understands the letter of the alphabet you wish to give. For instance if you are telephoning from France "hotel" is pronounced with the "h" silent. Be careful if you are using Spanish names: "Jiminez" is pronounced as if it begins with the letter "h". Try to use an internationally accepted pronunciation. Most people who deal with international business can recognize normal initial letters, "P" for Paris, "R" for Rome.

Telex

Many offices now have Telex numbers. If you wish to send a message to a firm which has Telex, you can go to any other firm which also has it (most large hotels do so) and the operator can look up the number of the firm you wish to send a message to. (All firms having Telex also have an International Telex Directory.) They can send the message and receive a reply very quickly indeed. It is also possible for subscribers to receive messages without anybody actually being in the office and

بورتيري ميا . ماميا ٧ ميلانو ايطاليا .
اصل الاثنين ١٢ اغسطس لمدة أسبوع يرجى حجز منامة .
جون سميث بورتمنز

وليس
بالاحرف الصغيرة ...
كما ترى الى جانب هذه الترجمة ..
خط بعض الاشخاص صعب عند القراءة ولذلك فان الاحرف الكبيرة تقلل كثيرا من احتمال وقوع اخطاء .
عندما ترسل برقية يجب ان تراعي بقاءها مقتضية بقدر الامكان بما ان كل كلمة تكلف مالا . ولكن لا تقصر البرقية كثيرا بحيث تصبح المعاني غير واضحة .
مثلا : — لا استطيع الحضور الاثنين اكتب .
يجب ان تكون : — لا استطيع الحضور الاثنين سأكتب .
ويمكن أن تكون : — لا استطيع الحضور الاثنين قف سأكتب.
من المملكة المتحدة يمكن ارسال البرقيات بأسعار مستعجلة أو اسعار عادية وسيسألك موظف البرقيات اي منهما تريد . وبالنسبة اليك يتوقف ذلك على الحاجية الرسالة والقيمة التي تدفعها .
واذا كنت تملي برقية تأكد دائما من ان الموظف يتفهم الاحرف التي تريد ان تعطيها . مثلا اذا كنت تتلفن من فرنسا فان كلمة هوتيل تلفظ اوتيل بالاتش الصامتة . وكن حذرا ودقيقا حين تستعمل اسماء اسبانية فكلمة جيمنيز تلفظ وكأنك تقول «أيمنينيز».
ان معظم الاشخاص الذين يتعاطون الاعمال مع بلدان اجنبية يعرفون الحروف ويقارنونها على هذا الشكل پي لپاريس و « ار » لروما

تلكس

اصبح لدي الكثير من المكاتب ارقام تلكس . فاذا كنت تريد ان ترسل رسالة الى مؤسسات لديها تلكس يمكنك ان تذهب الى اي مؤسسة اخرى لديها تلكس (ومعظم الفنادق الكبرى لديها تلكسات) والموظف هناك يستطيع ان يجد رقم التلكس للمؤسسة التي تريد ان ترسل اليها رسالتك (كل المؤسسات التي لديها تلكسات تملك دليلا بأرقام التلكس في العالم) . انهم يستطيعون ان يبعثوا برسالة ويتلقوا الجواب عنها بسرعة حقا . ويمكن ايضا للمشتركين في التلكس ان يتلقوا رسائل دون الحاجة الى ان يكون اي شخص في المكتب وبامكانهم ان يرسلوا رسائل تنتظر وصولك

they can send messages to await your arrival if you are not available when the message comes in. If you have a telex number make sure it is noted on your letterhead. This will save people who want to get in touch with you a lot of frustration and will lead to quicker and better communication. If your business does not have a telex it is usually possible to send a message to a firm which has one from the Post Office. It is now possible to have money telexed and your bank can arrange for money to be transferred within a few days by this means.

Banking in England

If you are staying in England for any length of time you will need to make arrangements to obtain money. Travellers Cheques can be cashed at all banks. Most banks are only open for part of the day and close on Saturdays and Sundays, but there are a few in London which are open outside normal banking hours – at Liverpool Street Station, Heathrow Airport and Whiteley's Store in Queensway, (though the first and last charge for their service) and at most large hotels; and foreign money (notes only, not coins) can be changed at all banks and at the Bureaux de Change found at many travel agents.

Some banks in many countries issue Eurocheque cards, and if you have one of these you can cash a cheque on your own bank at any bank displaying the Eurocheque symbol. Or you may wish to open an account at a British bank; your own bank will have a list of addresses of British banks and can open an account for you by writing to the Manager of the most convenient branch to introduce you as a reliable customer, and by sending a Letter of Credit to open the account so that you can draw upon it in England.

Credit cards are useful for many hotels and restaurants and many large shops, though these are mostly in London and the other big cities. The most generally used are American Express and Diners Club cards, and it is well worth obtaining one of these if you can.

Secretarial Services

Many large hotels now have their own secretaries who can deal with visitors' post, and if such a service is available it is usually mentioned in the hotel tariff or prominently displayed in the Reception Office. Sometimes, when it is not economical to have a personal secretary, it is possible to dictate letters, reports, etc. into a tape recorder. These will be typed by a secretary and returned to you. This service is a great help to business men and it is worth enquiring about it when you make

اذا لم تكن في المكتب عند وصول الرسالة اليه . اذا كان لديك رقم التلكس تأكد ان ترويسة القرطاسية التي تستعملها في مراسلاتك تحمل هذا الرقم . وهذا يوفر الوقت على الناس الذي يريدون الاتصال بك وتخيب امالهم وهو يؤدي الى اتصالات اسرع وافضل.
اذا لم يكن في عملك جهاز تلكس يمكنك عادة ان ترسل رسالة الى مؤسسة لديها جهاز تلكس وذلك عن طريق مكتب البريد . واصبح اليوم ممكنا ان ترسل مالا بالتلكس ويستطيع مصرفك ان يرتب امر تحويل المال في ايام قليلة بهذه الطريقة .

عمليات المصارف في انكلترا

اذا كنت تقيم في انكلترا لفترة من الوقت فانك تحتاج لان تجري ترتيبات معينة لتحصل على مال ، ففي انكلترا يمكن صرف شيكات السياحة (ترافلرز شيك) من البنوك . ان معظم البنوك تفتح لقسم من النهار وهي تغلق ايام السبت والاحد . وهناك بنوك قليلة في لندن تفتح خارج اوقات الدوام العادية — في محطة شارع ليفربول وفي مطار هيترو وفي متجر هوتيليز ستور في كوينزواي (مع ان الاول والاخير يتقاضيان رسوما عن خدماتهما) وفي معظم الفنادق الكبيرة يمكن صرف العملة الاجنبية (دون القطع المعدنية) من كل المصارف ومن مكاتب الصرفة القائمة لدى الكثير من وكلاء السفر .

وبعض البنوك في العديد من البلدان تصدر بطاقات « يوروشك » واذا كان لديك بطاقة من هذه فبامكانك ان تقبض شكا على مصرفك الخاص من اي بنك يعرض رمز « اليوروشك ».
وقد ترغب في ان تفتح حسابا في بنك بريطاني فلدى مصرفك قائمة بعناوين البنوك البريطانية بحيث يمكنه ان يفتح حسابا لك بالكتابة الى مدير اكثر الفروع مناسبة لك فيقدمك اليه كزبون موثوق به . وبارساله كتاب اعتماد لفتح حساب بحيث تستطيع ان تسحب بموجبه من انكلترا .

بطاقات القرض مفيدة في العديد من الفنادق والمطاعم والعديد من المتاجر الكبيرة مع ان هذه توجد على الاغلب في لندن وفي المدن الكبيرة الاخرى . واكثر البطاقات استعمالا هي بطاقات الاميركان اكسبرس وبطاقات داينيرز كلوب (نادي المتعشين) ومن المستحسن الحصول على بطاقة منها اذا امكنك ذلك .

خدمات السكرتيريا

في الكثير من الفنادق الكبرى الان سكرتيرات خاصة بالفندق من مهماتها الاهتمام ببريد الزائرين . واذا كانت مثل هذه الخدمات متوفرة في الفندق فانها تذكر في تعرفة الفندق او تعرض في مكتب الاستقبال . واحيانا حين لا يكون اخذ سكرتيرة شخصية لك عملا اقتصاديا يمكنك ان تملي رسائلك وتقاريرك الخ في مسجلة اشرطة . وستطبعها لك سكرتيرة وتعيدها اليك . وهذه الخدمة تعتبر اسعافا كبيرا لرجال الاعمال وتستحق ان يستعلم عنها حين تجري عملية حجز مكان لك .

a reservation.

If you wish to find out about a particular kind of firm or business you can look it up in the "Trade Paper" – trades, such as grocery, farming, automobile engineering etc., have their own specialized paper, published weekly or monthly which gives details of firms and their particular functions. These papers can be obtained from most booksellers.

If you are in a town and wish to know how to find a particular kind of business, look up the Yellow Pages in the Telephone Directory. Here you can find a list of firms, their addresses and telephone numbers, dealing with that particular subject. If the person you wish to see is not on the telephone you can find his address from Kelly's Directory. This is a directory for each town which not only gives the names of people in alphabetical order, but also a list of the roads, stating where they are, (for instance that a street runs from 75 Mount Street to Grafton Street), and the name of the occupier of each house. Most large firms have a copy, but if a firm does not have one you can find one in the nearest Public Library (the telephone directory will give the address).

Most types of business have their own organization to act in matters affecting all firms in that kind of business and this organization can therefore give an overall picture of that particular type of business, explain where you can find specialists in a certain field and where you can find advice about who you could contact in any town. No doubt you will have found out about this before you come to England.

Exercises

1 Send telegrams
- a) cancelling hotel accommodation
- b) postponing hotel accommodation, which you have already booked, to another date
- c) apologizing for not being able to attend a meeting
- d) asking somebody to meet a colleague at Heathrow Airport, stating date and flight number
- e) confirming an order for chairs and tables
- f) cancelling an order for radios
- g) suggesting a date and time for meeting
- h) asking someone to telephone you at a certain time

2 Send telex messages
- a) give the name and address of a hotel at which you have booked a room for the Sales Director and the cost for each night

واذا اردت أن تعرف عن نوع معين من المؤسسات او ادارات الاعمال فبامكانك ان تبحث ذلك في صحف المهن او التجارات كمتاجر البقالة والمزارع وهندسة السيارات وغيرها فهي تصدر صحفا او مجلات خاصة بها اسبوعيا او شهريا وتعطيك معلومات مفصلة حول المؤسسات وانواع اعمالهــــا . ويمكن الحصول على هذه الصحف من معظم محلات بيع الكتب والصحف .

واذا كنت في بلدة واردت ان تعرف كيف يمكنك ان تجد نوعا معينا من العمل فما عليك الا ان تفتش عن ذلك في الاوراق الصفراء في دليل الهاتف حيث تجد قائمة بأسماء المؤسسات مع عناوينهـا وارقام تلفوناتها والاصناف التي تتقاضاها . واذا لم يكن للشخص الذي تبحث عنه من اسم في التلفون فيمكنك ان تجد اسمه في دليل كيلي . وهو دليل لكل بلدة وهــو لا تعطي اسماء الاشخاص في التسلسل الابجدي وحسب بل يقدم ايضا قائمة بالطرقات ويذكر اين تقع (مثلا ان شارعا يمر من ٧٥ ماونت ستريت الـى غرافنون ستريت) كما يعطي اسم سكان كـــل منزل . وتحتفظ معظم المؤسسات الكبيرة بنسخة من هذا الدليل . واذا لم تجد مثل هذا الدليل في احدى المؤسسات فبامكانك ان تجد نسخة منه في المكتبة العامة (وبامكانك ان تحصل على عنوان المكتبة من دليل الهاتف) .

معظم انواع الاعمال لها منظمات تعمل في القضايا التـي تؤثر على كل المؤسسا تالعاملة في هـذا النوع من العمـل . وبامكان هذه المنظمة ان تعطـي صورة كاملة عن نوع أعمـال المؤسسـات الاعضاء فيها وتوضح اين يمكنك ان تجد الاختصاصيين في بعض الحقول واين يمكنك ان تجد الارشاد حول الشخص الذى يمكنك ان تتصل به في كل بلدة . ولا شك انك عرفت بكل هذا قبل مجيئك الى انكلترا .

تماريـــن

١ ـ ارسل برقيات

أ ـ تلغي حجز منامة في فندق .

ب ـ تؤجل فيها حجز منامة في فندق وتحجزها في تاريخ اخر .

ج ـ تعتذر فيها عن عدم تمكنك من حضور اجتماع .

د ـ تطلب من شخص ما ان يجتمع بزميل لك في مطار هيثرو واذكر التاريخ ورقم الرحلة .

هـ ـ تثبت برقيا طلبا من الكراسي والطاولات .

و ـ تلغي فيها طلبا من الراديوات .

b) state the exact time and place of meeting to be held in London a week later

c) describe in detail the size and design of a chair you wish to order and ask for confirmation by telex

d) You are in England on a business trip. Ask your Director for advice on the large order you have obtained and how much commission he is prepared to pay

3 Telephoning (suggestions for role-playing in class)

a) arrange for a Hertz rental car to be at Luton Airport at 9.30 hours next Monday for one week. You will depart from Heathrow

b) ask your secretary to telephone Interflora to send flowers to your wife for her birthday

c) telephone a hotel to arrange to stay there for two nights next week. You will be arriving at about 6 p.m.

d) You have to postpone your stay in this hotel until two days later. Telephone to say so and arrange your stay at the new time

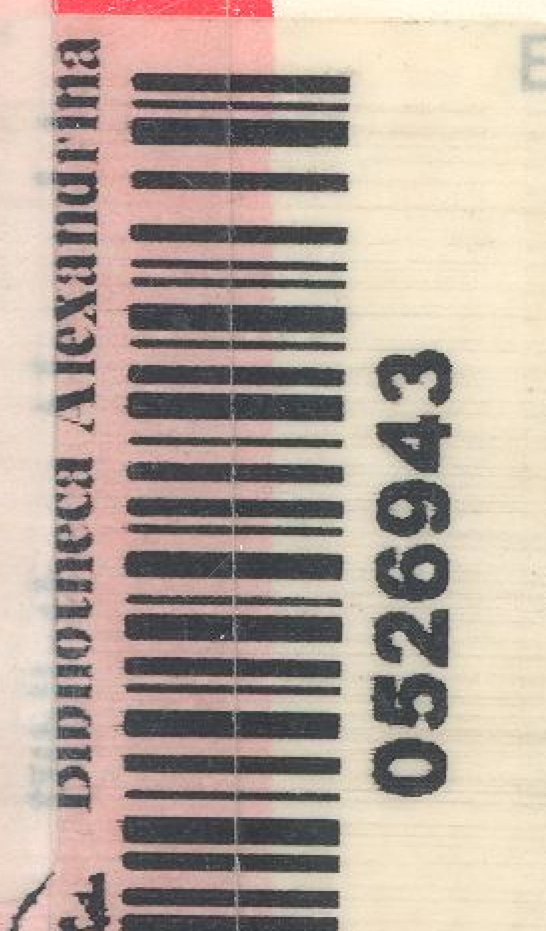
e) telephone a railway station to find out the time of a fast train to London, leaving Manchester in the morning

ز ــ تقترح فيها تاريخا ووقتا للاجتماع .
حـ ــ تطلب فيها من شخص ما أن يتصل بك تلفونيا في وقت معين .
٢ ــ ابعث برسائل عبر التلكس .
أ ــ تعطى فيها اسم وعنوان فندق حجزت فيه غرفة لمدير المبيعات وتذكر فيه اجرة كل ليلة .
ب ــ اذكر بالضبط وقت الاجتماع ومكانه حيث سيعقد في لندن بعد اسبوع .
ج ــ صف بالتفصيل حجم وتصميم الكرسي التي تريد أن تطلبها وأطلب تثبيت ذلك بواسطة التلكس .
د ــ انت في انكلترا في رحلة عمل . اطلب من مديرك ان يبلغك حول طلب كبير حصلت عليه واساله مدى استعداده لدفع العمولة وكم هي .
٣ ــ الاتصال هاتفيا (مقترح لكي تجري الحوارات الهاتفية في الصف) .
أ ــ دبر الامر لاستئجار سيارة من هرتز تكون في مطار لوتون في الساعة التاسعة والنصف يوم الاثنين القادم لمدة اسبوع واحد . وانك متوجه من مطار هيثرو .
ب ــ اسأل سكرتيرك بأن تتصل هاتفيا بمؤسسة انترفلورا لكي تبعث بزهور الى زوجتك في يوم عيد ميلادها .
ج ــ اتصل تلفونيا بفندق واحجز اقامة لليلتين في الاسبوع القادم . وانك ستصل في حوالي الساعة السادسة بعد الظهر .
د ــ تؤجل أقامتك في هذا الفندق الى يومين لاحقين . اتصل بالفندق وابلغهم ذلك واحجز اقامتك للوقت المحدد الجديد .
هـ ــ اتصل تلفونيا بمحطة قطار واسأل عن وقت القطار السريع الى لندن الذي يترك مانشستر في الصباح .

COMMERCIAL CORRESPONDENCE

IN

ENGLISH & ARABIC



EDITEURE LIBRAIRIE AL - HADICEH

BEYROUTH - LIBAN